



Asamblea General

Distr. general
28 de abril de 2020
Español
Original: inglés

Septuagésimo quinto período de sesiones

Temas 141 y 142 de la lista preliminar*

Proyecto de presupuesto por programas para 2021

Planificación de los programas

Proyecto de presupuesto por programas para 2021

Parte VIII

Servicios de apoyo comunes

Sección 29C

Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Programa 25

Servicios de gestión y de apoyo

Índice

	<i>Página</i>
Prefacio	3
A. Proyecto de plan del programa para 2021 y ejecución del programa en 2019**	5
B. Propuestas de recursos relacionados y no relacionados con puestos para 2021***	24
Anexos	
I. Organigrama y distribución de los puestos para 2021	35
II. Resumen de las medidas adoptadas para aplicar las recomendaciones pertinentes de los órganos de supervisión.	36

Nota: Todas las menciones de cargos o colectivos que se hacen en el presente documento son genéricas en cuanto al sexo.

* [A/75/50](#).

** De conformidad con el párrafo 11 de la resolución [72/266 A](#), la parte correspondiente al plan del programa y la ejecución se presenta por conducto del Comité del Programa y de la Coordinación para su examen por la Asamblea General.

*** De conformidad con el párrafo 11 de la resolución [72/266 A](#), la parte correspondiente a las necesidades de recursos relacionados y no relacionados con puestos se presenta por conducto de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto para su examen por la Asamblea General.



Prefacio

Desde que fue aprobada en 2015, la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) de las Naciones Unidas ha revitalizado la capacidad en materia de TIC en la Secretaría para convertirse en un elemento crucial que permite ejecutar los mandatos en todo el mundo. Se basa en una necesidad de excelencia operacional e innovación tecnológica en un marco de controles que permite la flexibilidad operacional y cuenta con los mecanismos necesarios para garantizar el cumplimiento de las normas y la rendición de cuentas.

En 2019, tras varias decisiones adoptadas por la Asamblea General sobre las propuestas del Secretario General relativas a la reforma de la gestión, se estableció una única Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones fusionando la anterior Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Departamento de Gestión y la División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno.

Al combinar los dos componentes de TIC se logró una consolidación importante de las capacidades de TIC en la Secretaría. El enfoque unificado de estas operaciones en toda la Secretaría ha permitido coordinar la implementación de las iniciativas que afectan a toda la Organización. Este enfoque ofrece oportunidades para lograr que los servicios actuales y futuros permitan a la Secretaría y los Estados Miembros realizar su labor básica y comunicarse eficazmente mediante la modernización de la infraestructura de TIC a fin de impulsar métodos de trabajo nuevos y más flexibles en un entorno seguro y gestionado.

El despliegue oportuno de Unite Workspace durante 2019 está cambiando la forma de trabajar y comunicarse de la Organización. En la Secretaría se han desplegado herramientas de colaboración que han proporcionado instrumentos modernos y de fácil utilización a 56.000 usuarios para compartir información, organizar reuniones, colaborar en proyectos e iniciativas y emitir eventos en directo desde cualquier emplazamiento. Se ha desplegado Unite Workspace en 27 departamentos en la Sede de las Naciones Unidas y en todas las operaciones de paz. También se ha puesto en marcha un centro de aprendizaje integral en línea para apoyar la capacitación de usuarios finales sobre herramientas de colaboración.

La Oficina se ha asociado con entidades de la Secretaría para desplegar soluciones informáticas innovadoras. Por ejemplo, se han puesto en marcha nuevas aplicaciones para apoyar la prevención de la explotación y los abusos sexuales que proporcionan una plataforma en línea segura a fin de recopilar y analizar informes resumidos sobre denuncias de explotación y abusos sexuales procedentes de las entidades participantes de las Naciones Unidas. Asimismo, se han introducido elementos de accesibilidad en el portal United Nations Careers e Inspira, que permiten a las personas con discapacidad acceder sin trabas a oportunidades laborales en las Naciones Unidas, y en el sitio web de la División de Adquisiciones del Departamento de Apoyo Operacional, que ofrecen información sobre oportunidades comerciales, adjudicaciones y otras estadísticas relacionadas con las adquisiciones.

En 2019 las Naciones Unidas sufrieron un número de ciberataques sin precedentes. La Oficina mitigó con éxito 1.800 millones de correos electrónicos maliciosos. El análisis avanzado de programas malignos evitó más de 20.000 ataques altamente sofisticados. Se evitaron más de 40 millones de conexiones web maliciosas. En 2019 la Oficina también detectó y recuperó más de 200 cuentas de correo electrónico que habían quedado en una situación vulnerable y de las que se había abusado activamente. La Oficina sigue reforzando la ciberseguridad, que es una prioridad clave. A pesar de los ingentes esfuerzos desplegados y dado el nivel creciente de amenazas y complejidad de los ciberataques, la seguridad sigue siendo una cuestión importante que hay que abordar para evitar que un número mayor de sistemas queden en situación vulnerable.

La Oficina siguió trabajando para hacer de las Naciones Unidas una organización basada en los datos en la que la información y los datos fundamentan la adopción de decisiones en todos sus mandatos, haciendo hincapié en el apoyo a las esferas de la paz y la seguridad y el desarrollo y en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) por parte de los Estados Miembros. En 2019 la Oficina proporcionó paneles de información institucional a varios departamentos, como un panel sobre compromisos y avances en relación con la Acción para el Mantenimiento de la Paz, al Departamento de Operaciones de Paz, y un panel para analizar documentos del presupuesto por programas y su alineamiento con los ODS y otras variables, al Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión. A fin de apoyar las medidas para evaluar las emisiones de carbono de los viajes, la Oficina desarrolló un panel de información sobre esas emisiones en colaboración con oficinas del Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión y del Departamento de Apoyo Operacional.

La Oficina amplió la aplicación de la estrategia de análisis realizados por los propios usuarios y reforzó la adopción de herramientas de inteligencia institucional puestas a disposición de todos los usuarios finales de la Secretaría. Se empoderó a las entidades de la Secretaría para que produjeran sus propios productos de análisis; el número de usuarios en las Naciones Unidas aumentó de 2.935 a 5.700 y el número de informes y paneles de información elaborados localmente aumentó de 5.870 a 10.046 a finales de año. A la fecha de finalización del presente documento, se había capacitado a 1.249 miembros del personal en diez emplazamientos distintos en todo el mundo. La Oficina organizó y acogió el primer simposio sobre datos en la Sede de las Naciones Unidas, que contó con más de 370 participantes registrados y recibió más de 1.300 visualizaciones en la Web TV de las Naciones Unidas. La Oficina puso a prueba un modelo de suministro y distribución de datos a nivel de toda la Organización que impulsa el intercambio de datos entre entidades de forma gestionada y segura.

La Oficina sigue utilizando tecnologías de vanguardia como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático, la robótica y la tecnología de registros distribuidos. La aplicación y la incorporación de soluciones tecnológicas existentes sigue dando respuesta a algunos de los problemas prioritarios a los que se enfrentan las operaciones sobre el terreno para mejorar la conciencia situacional mediante el uso de capacidades geoespaciales, microdrones y tecnologías de protección a fin de transformar y modernizar el entorno de TIC en las Naciones Unidas y responder a los retos y las necesidades actuales y emergentes.

La crisis sanitaria mundial provocada por el brote de la enfermedad por coronavirus de 2019 (COVID-19) ha demostrado que es esencial contar con sistemas, aplicaciones y una red global de TIC resilientes y seguros para permitir que las Naciones Unidas ejecuten sus mandatos en todo el mundo. La capacidad de las Naciones Unidas y los órganos intergubernamentales de seguir trabajando durante los períodos de trabajo a distancia depende de ello. El apoyo permanente de la Asamblea General a la financiación sostenible de las capacidades de TIC y las funciones de apoyo continuo sigue siendo esencial.

(Firmado) Patrick **Carey**
Subsecretario General Interino
Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

A. Proyecto de plan del programa para 2021 y ejecución del programa en 2019

Orientación general

Mandatos y antecedentes

- 29C.1 La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones es responsable de proporcionar servicios de tecnología de la información y las comunicaciones en las Naciones Unidas. El mandato se deriva de las prioridades establecidas en las resoluciones o decisiones pertinentes de la Asamblea General, incluidas las resoluciones [63/262](#) y [72/266 B](#).

Estrategia y factores externos para 2021

- 29C.2 En 2021 la Oficina fortalecerá el marco normativo de gestión de la información y los datos en toda la Secretaría de las Naciones Unidas. Además de proporcionar servicios de asesoramiento y consulta, la Oficina ampliará la implementación de su marco detectando deficiencias en materia de política y orientaciones y resolviéndolas e impulsando la alfabetización en el uso de datos. El uso de tecnologías innovadoras emergentes apoyará y acelerará el cumplimiento de los mandatos de las Naciones Unidas al utilizar los datos y la información para proporcionar valor e ideas. En ese contexto, la Oficina apoyará la aplicación de la estrategia de datos utilizando tecnología moderna para facilitar el acceso a los datos en toda la Secretaría, lo que permitirá que la Organización adopte decisiones mejor informadas basadas en datos.
- 29C.3 La Oficina apoya y facilita la ejecución de los mandatos. A este respecto, ha utilizado la tecnología emergente para poner en práctica soluciones estratégicas y entornos propicios en asociación con entidades pertinentes de las Naciones Unidas. Se han utilizado tecnologías de vanguardia, como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático y la tecnología de registros distribuidos a fin de crear elementos básicos para el desarrollo de herramientas futuras y soluciones no empresariales específicas para el trabajo sobre el terreno, en apoyo de la labor básica de la Organización. La Oficina seguirá concienciando sobre técnicas innovadoras e impulsando el intercambio de ideas para aprovechar el pleno potencial de las nuevas tecnologías y mejorar los métodos de trabajo de la Organización. La realización de la plataforma de inteligencia artificial conversacional en 2021 con plenas capacidades institucionales permitiría responder a algunos de los problemas relacionados con la accesibilidad y el multilingüismo a la vez que ayudaría a la Secretaría a aprovechar las nuevas tecnologías y sería una iniciativa clave para el futuro del trabajo.
- 29C.4 Con miras a impulsar y promover la colaboración en la Secretaría y con todo el sistema de las Naciones Unidas y proporcionar apoyo en vista del crecimiento de la cantidad de datos generados y responder al costo elevado de añadir, reemplazar y actualizar equipos en los centros de datos, la Oficina seguirá desplegando herramientas de colaboración y herramientas autoservicio de inteligencia institucional y ampliando la nube híbrida institucional, de conformidad con la estrategia de computación en la nube de la Secretaría. También continuará reforzando el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios.
- 29C.5 En 2019 la Oficina siguió desarrollando y desplegando soluciones en apoyo de los mandatos programáticos de la Organización mediante la armonización y la automatización de los procesos en los lugares de destino relacionados con solicitudes de separación y movilidad del personal, con la simplificación del proceso de separación a través de listas de verificación global y permitiendo la presentación de informes comparables sobre indicadores clave del desempeño. La Oficina puso en marcha el portal de delegación de autoridad en apoyo del marco revisado del Secretario General para la delegación de autoridad; el portal impulsa la transparencia, la rendición de cuentas y la adopción de decisiones. Se han registrado más de 400 delegaciones.

- 29C.6 En 2021 la Oficina continuará con la transición de aplicaciones heredadas a soluciones institucionales comunes que cumplan los requisitos y las orientaciones institucionales en materia de seguridad y arquitectura. Por ejemplo, se migrará a la nube la gestión de la identidad para reducir la huella del centro de datos de la Secretaría a la vez que se aprovechan los servicios en la nube.
- 29C.7 Se mantendrá la colaboración con las misiones de mantenimiento de la paz en la presentación de informes sobre el equipo de propiedad de los contingentes y la dotación de efectivos. La Oficina seguirá prestando apoyo al pilar de desarrollo de la reforma del Secretario General proporcionando a oficinas y departamentos sustantivos soluciones basadas en tecnología de la información que faciliten el cumplimiento de los mandatos.
- 29C.8 Además, la Oficina está trabajando con varios departamentos para desarrollar aplicaciones adaptadas a sus necesidades sustantivas específicas. Por ejemplo, se está dando respuesta a un aspecto crucial, la seguridad del personal, en particular en operaciones sobre el terreno en cumplimiento de los mandatos de proporcionar asistencia humanitaria a las personas necesitadas y mantener la paz y la seguridad internacionales. La Oficina apoyará la implementación de la aplicación electrónica de alertas para viajeros que proporciona información específica sobre emplazamientos a un total estimado de 40.000 miembros del personal de las Naciones Unidas, proporcionándoles la seguridad de que pueden realizar su trabajo mientras reciben alertas e información en tiempo real sobre riesgos y amenazas.
- 29C.9 Con respecto a los factores externos, el plan general para 2021 se basa en las siguientes hipótesis:
- Los recursos para que la TIC apoye la ejecución de los mandatos en toda la Secretaría de las Naciones Unidas cuentan con una financiación adecuada y sostenible. Ha quedado claramente demostrado que la TIC es esencial para apoyar las operaciones de la Organización en todo el mundo a raíz de los cambios necesarios en los métodos de trabajo debido al brote de COVID-19;
 - Los principales costos contractuales de los proveedores no aumentarán a un ritmo mayor que la inflación estándar.
- 29C.10 La Oficina incorpora la perspectiva de género en sus actividades operacionales, sus entregables y sus resultados, según proceda. Por ejemplo, en el subprograma 1, los paneles de gestión que desarrollará la Oficina proporcionarán a los directivos superiores de la Secretaría información puntual sobre paridad de género en sus departamentos u oficinas a fin de permitirles tomar decisiones mejor informadas relativas a la contratación de personal. La Oficina ha trabajado con la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU-Mujeres) a fin de mejorar sus actividades de extensión sobre contratación para dar respuesta al desequilibrio de género en el proceso de presentación de candidaturas.

Mandatos legislativos

- 29C.11 En la lista que figura a continuación se indican todos los mandatos encomendados al programa.

Resoluciones de la Asamblea General

63/262	Tecnología de la información y las comunicaciones, planificación de los recursos institucionales y seguridad, recuperación en casos de desastre y continuidad de las operaciones	71/272 B, sect. III	Cuestiones especiales relativas al proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2016-2017: Estado de la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones de las Naciones Unidas
69/262, sect. II	Cuestiones relativas al presupuesto por programas para el bienio 2014-2015: Tecnología de la información y las comunicaciones en las Naciones Unidas	72/262 C, sect. I	Cuestiones especiales relativas al proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2018-2019: Estado de la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones de las Naciones Unidas
70/248 A, sect. V	Cuestiones especiales relativas al proyecto de presupuesto por programas para el bienio 2016-2017: Tecnología de la información y las comunicaciones en las Naciones Unidas	72/266 B	Cambiar el paradigma de gestión en las Naciones Unidas

Entregables

- 29C.12 En el cuadro 29C.1 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables transversales del período 2019-2021.

Cuadro 29C.1

Entregables transversales del período 2019-2021, por categoría y subcategoría

<i>Categoría y subcategoría</i>	<i>2019 Previstos</i>	<i>2019 Reales</i>	<i>2020 Previstos</i>	<i>2021 Previstos</i>
A. Facilitación de procesos intergubernamentales y órganos de expertos				
Documentación para reuniones (número de documentos)	1	1	1	1
1. Informe del Secretario General sobre el estado de la aplicación de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones de las Naciones Unidas	1	1	1	1
Servicios sustantivos para reuniones (número de sesiones de tres horas)	3	3	3	3
2. Sesiones de la Quinta Comisión	1	1	1	1
3. Sesiones del Comité del Programa y de la Coordinación	1	1	1	1
4. Sesiones de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto	1	1	1	1

Actividades de evaluación

- 29C.13 Las siguientes autoevaluaciones realizadas en 2019 han servido de orientación al preparar el plan del programa para 2021:
- a) Examen de las herramientas institucionales de colaboración en uso y del futuro entorno tecnológico;
 - b) Examen y selección de aplicaciones que se podrían trasladar a la nube, reduciendo aún más el alojamiento local.
- 29C.14 Las conclusiones de las evaluaciones mencionadas se han tenido en cuenta en el plan del programa para 2021, según se detalla a continuación:
- a) Existen múltiples herramientas de colaboración en la Secretaría que utilizan distintas tecnologías. La Oficina trabajará con los departamentos y las oficinas en la convergencia hacia un conjunto de herramientas de colaboración en línea;
 - b) La Oficina concluyó que las aplicaciones institucionales que utilizaban la plataforma de gestión de las relaciones con los clientes y la plataforma Unite ID, que permite la autenticación en unas 200 aplicaciones, podían ser migradas a la nube. Los preparativos para migrar la plataforma de gestión de las relaciones con los clientes y la plataforma Unite ID empezarán en 2020 y la migración finalizará en 2021.
- 29C.15 Está previsto evaluar en 2021 la aplicación de la estrategia de computación en la nube de la Secretaría.

Programa de trabajo

Subprograma 1

Estrategia e innovación tecnológica

Objetivo

- 29C.16 El objetivo al que contribuye este subprograma es mantener y mejorar un espacio digital innovador, seguro y unificado para las Naciones Unidas y protegido por un marco normativo propicio.

Estrategia

- 29C.17 Para contribuir a mantener y mejorar un espacio digital innovador para las Naciones Unidas, el subprograma apoyará la labor básica de las Naciones Unidas y los Estados Miembros utilizando tecnologías innovadoras emergentes a fin de proporcionar soluciones estratégicas y entornos propicios, en asociación con entidades pertinentes de las Naciones Unidas. Esto se logrará mediante la utilización de tecnologías de vanguardia, como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático, el procesamiento del lenguaje natural y la tecnología de registros distribuidos para completar actividades concretas en las esferas sustantivas de trabajo. El uso de la tecnología para apoyar la labor básica de las Naciones Unidas está establecido en la resolución [69/262](#) de la Asamblea General, y la innovación tecnológica es un pilar de la estrategia de tecnología de la información y las comunicaciones de las Naciones Unidas. Se prevé lograr así una mayor concienciación sobre técnicas innovadoras y nuevas tecnologías, impulsar el intercambio de ideas y desarrollar y fortalecer la capacidad de las instituciones para ejecutar su mandato. El intercambio de ideas conlleva la difusión de buenas prácticas en las Naciones Unidas, una reducción de la duplicación y una aplicación más extendida de los resultados positivos. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar la creación de herramientas básicas para aprovechar las tecnologías emergentes, la puesta en práctica de una plataforma de colaboración externa para proyectos innovadores y una plataforma interna de apoyo a la innovación en la Secretaría y el desarrollo de capacidades que aprovechan la capacidad tecnológica del subprograma para ofrecer soluciones que apoyan la labor de la Organización.
- 29C.18 Para contribuir a mantener y mejorar un espacio digital seguro para las Naciones Unidas, dada la multiplicación de las amenazas a la ciberseguridad y la importante exposición a esas amenazas, el subprograma prestará apoyo a las entidades de las Naciones Unidas a fin de reducir el nivel de riesgo para la imagen, los recursos, los datos, las operaciones y la seguridad del personal y los activos de las Naciones Unidas. El subprograma promoverá campañas de seguridad de la información, apoyará y aplicará medidas de seguridad, fortalecerá las capacidades de gestión proactiva de las amenazas y promoverá el uso de dispositivos avanzados de seguridad. Paralelamente, el programa cascos azules digitales presta apoyo a las entidades de la Secretaría a fin de garantizar que los riesgos para la seguridad de la información no obstaculicen las iniciativas destinadas a ejecutar los mandatos de las Naciones Unidas ni afecten negativamente al apoyo prestado a los Estados Miembros. Se espera que esta labor contribuya a lograr una mayor concienciación de los usuarios finales y un mayor nivel de resiliencia de la Organización frente a amenazas presentes y futuras y, en última instancia, una mayor protección de los recursos y los datos de las Naciones Unidas. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar el fortalecimiento de la seguridad de la información en toda la Secretaría, apoyado por un incremento del seguimiento y una mejora de la capacidad de reacción, mediante un programa de evaluaciones de la ciberseguridad ejecutado en varias misiones sobre el terreno, entre otras iniciativas.
- 29C.19 Para contribuir a mantener y mejorar un espacio digital unificado para las Naciones Unidas y protegido por un marco normativo propicio, el subprograma ayudará a facilitar el acceso a los datos en toda la Organización utilizando tecnologías modernas, reforzará la alfabetización en el uso de datos codirigiendo la aplicación de la estrategia de datos y dirigirá la gestión de la información y los datos. Se espera que esta labor contribuya a mejorar la información, el acceso a los datos y la comprensión

de los datos disponibles para una toma de decisiones optimizada. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar la implementación de un marco normativo sobre gestión de la información para el proyecto Unite Workspace y sus herramientas. Además, en octubre de 2019 se celebró el primer simposio sobre datos en torno al tema “El futuro de los datos en las Naciones Unidas” con especialistas externos e internos que trataron cuestiones estratégicas fundamentales relacionadas con los datos en el contexto de las Naciones Unidas. El simposio contó con más de 370 participantes registrados y recibió más de 1.300 visualizaciones en la Web TV de las Naciones Unidas.

Ejecución del programa en 2019, comparada con el resultado previsto

- 29C.20 Uno de los resultados previstos para 2019, a saber, el fortalecimiento de los controles y los procesos de seguridad de la información en toda la Secretaría y las misiones sobre el terreno, como se señala en el informe del Secretario General titulado “Cambiar el paradigma de la gestión en las Naciones Unidas: implementar una nueva estructura de gestión para aumentar la eficacia y fortalecer la rendición de cuentas” ([A/72/492/Add.2](#)), se logró, como demuestra el aumento del 38 % de la capacidad de la Sección de Ciberseguridad, cuya plantilla de ocho personas fue reforzada con tres funcionarios más, en una estructura de gestión unificada para supervisar eficazmente los activos de TIC y los datos conexos y las tentativas de intrusión y de violación de las políticas, frente a la meta del 35 % establecida para el bienio 2018-2019. La consolidación de los recursos de la antigua División de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Departamento de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y la antigua Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del Departamento de Gestión ha permitido crear en la Sección equipos especializados que se centran en lo siguiente: a) gestión de amenazas e incidentes; b) gestión de vulnerabilidades; y c) arquitectura de seguridad. Esos equipos trabajan en diversos emplazamientos y siguen procesos estandarizados desarrollados armonizando y actualizando procedimientos anteriores. Además, se ha seleccionado, documentado y adquirido un conjunto de herramientas comunes que permiten aplicar de forma coherente esos procesos no solo en la Sección, sino también en emplazamientos en los que esta no tiene presencia directa, como operaciones de mantenimiento de la paz y misiones políticas especiales, en los que los puntos focales de seguridad de la información trabajan siguiendo las directrices generales de la Sección de Ciberseguridad y con el apoyo de esta.
- 29C.21 Esta mejora y armonización de la capacidad de gestión de la vulnerabilidad ha tenido como resultado un aumento del número de evaluaciones de seguridad, notificaciones de vulnerabilidad y alertas, mientras que la nueva función de gestión de amenazas e incidentes ha aumentado de forma importante la capacidad para detectar ciberataques y brechas que logran los resultados buscados, y responder a ellos de forma oportuna. Se ha integrado la labor proactiva sobre arquitectura de la seguridad en el marco más amplio de la arquitectura institucional, que también forma parte de la labor de la Sección. Durante 2019 se estableció un equipo de tareas sobre la arquitectura institucional para supervisar las actividades de desarrollo de nuevos programas informáticos y la migración de sistemas a entornos en la nube y proporcionar orientaciones al respecto.

Ejecución del programa en 2019: soluciones innovadoras para lograr unas Naciones Unidas mejor informadas y más seguras

- 29C.22 En su resolución [67/254](#), la Asamblea General aprobó el plan de acción para reforzar la seguridad de la información en toda la Secretaría propuesto por el Secretario General, cuyo objetivo era subsanar las deficiencias más urgentes en materia de gestión de la seguridad de la información. Para contribuir a su aplicación, el subprograma publicó una serie de políticas, procedimientos técnicos y directrices que forman parte del marco de seguridad de la información. Además, se realizaron actualizaciones técnicas para detectar o bloquear tráfico potencialmente malicioso, se desarrolló y desplegó un curso obligatorio de concienciación y se desarrolló una capacidad central de respuesta a incidentes. Sin embargo, si bien se han registrado avances notables, el importante aumento de las

amenazas ha contribuido a una situación permanente de riesgo importante en materia de ciberseguridad. Esa situación consistió en un importante aumento del nivel de complejidad de ataques altamente selectivos, e incluyó numerosos casos detectados de programas maliciosos o de infraestructura para llevar a cabo ciberataques que habían sido personalizados o creados específicamente para atacar a la Organización, así como del nivel de persistencia de los ataques detectados tras las brechas iniciales. Se documentaron múltiples incidentes en los que los atacantes habían aprovechado una brecha para comprometer posteriormente otros sistemas, en general en distintos emplazamientos. Se bloquearon más de 1.800 millones de correos electrónicos maliciosos que representaban una amenaza y más de 47 millones de sitios web maliciosos. Por ello, el Comité de Gestión aprobó un nuevo plan de acción sobre ciberseguridad en diciembre de 2019 que había sido propuesto por la Oficina sobre la base del análisis de las causas profundas comunes de los ciberataques que habían logrado sus resultados y que se centra en elementos concretos de alto riesgo. Durante 2020 se ha dado prioridad a la aplicación del Plan de Acción de Siete Puntos.

- 29C.23 El subprograma formuló también la estrategia de gobernanza de la información y la integró en la configuración de la plataforma institucional de la Oficina antes de su implementación, apoyando la adopción rápida y sistemática de Unite Workspace en toda la Secretaría. El subprograma proporcionó servicios de asesoramiento en materia de gestión de la información a petición de la Secretaría y de entidades del sistema de las Naciones Unidas, como la Corte Internacional de Justicia (en concreto asesoramiento sobre gobernanza de la información estratégica), el Banco de Tecnología para los Países Menos Adelantados y la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi, y servicios de asesoramiento en materia de gestión de la información y seguridad de esta al Equipo de Investigaciones de las Naciones Unidas para Promover la Rendición de Cuentas por los Crímenes del Estado Islámico en el Iraq y el Levante/Dáesh.
- 29C.24 Para responder a la necesidad de avanzar hacia una mayor adopción de decisiones basada en datos, el subprograma puso en marcha, con la colaboración del Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, una serie de paneles de gestión para personal directivo superior. Esos paneles consolidan datos de múltiples fuentes para lograr una mayor coherencia sobre distintas funciones y grupos de usuarios. Los usuarios tienen acceso a datos actualizados de alto nivel sobre finanzas, recursos humanos, viajes y adquisiciones. Los paneles están disponibles en las 83 entidades de la Secretaría de las Naciones Unidas y tienen 500 usuarios activos.
- 29C.25 El subprograma desarrolló Unite Spark, una plataforma de apoyo a la innovación en la Secretaría. La plataforma ayuda a gestionar las innovaciones, ofreciendo comentarios o sugerencias inmediatas o acompañando la innovación durante todo su ciclo, desde la idea hasta la puesta en marcha, pasando por el prototipo. La plataforma se ha utilizado, por ejemplo, para permitir a los funcionarios votar a los nominados a los premios del Secretario General de 2019. También se ha facilitado la innovación tecnológica mediante instrumentos básicos que utilizan tecnología de vanguardia y que facilitan a los funcionarios sus primeros pasos y les permiten experimentar en un entorno seguro.
- 29C.26 El subprograma se ha asociado con el Programa de las Naciones Unidas de Lucha contra los Viajes de Terroristas para desarrollar y mantener el sistema de registro de nombres de los pasajeros de conformidad con el mandato del Consejo de Seguridad formulado en sus resoluciones [2178 \(2014\)](#) y [2396 \(2017\)](#). El Programa, dirigido por la Oficina de Lucha contra el Terrorismo, es una iniciativa conjunta de la Dirección Ejecutiva del Comité contra el Terrorismo, la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito y la Organización de Aviación Civil Internacional que ayuda a los Estados Miembros a cumplir su obligación de analizar los registros de nombres de los pasajeros en relación con los viajes de terroristas. El subprograma proporcionó conocimientos técnicos para adoptar, mantener y seguir desarrollando el sistema que se está ofreciendo a los Estados Miembros con el objetivo de apoyar el desarrollo de capacidad para recabar datos de empresas de transporte aéreo, analizarlos a fin de detectar a terroristas que empleen el transporte aéreo comercial normal y preparar inteligencia destinada a la aplicación de la ley. Se ha implantado la solución en tres países iniciales y se seguirá desplegando en otros países siguiendo el proceso de asignación de prioridades del programa de la Oficina de Lucha contra el Terrorismo.

Progreso hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución

- 29C.27 Esta labor contribuyó a mantener y mejorar un espacio digital innovador, seguro y unificado para las Naciones Unidas y protegido por un marco normativo propicio, como demuestran los progresos en la gestión de riesgos, la lucha contra las amenazas en materia de ciberseguridad y el aumento de la concienciación sobre seguridad y la capacidad, a saber:
- Los cursos anteriores y actuales de concienciación han sensibilizado a los miembros del personal, que informan periódicamente de correos electrónicos de suplantación de identidad y son menos susceptibles de ser víctimas de esos ataques;
 - El sistema de detección de intrusiones instalado en los cuatro principales lugares de destino crea múltiples alertas por semana y permite dar una respuesta más oportuna;
 - Los cortafuegos actualizados y los filtros de correo electrónico e Internet bloquean un número cada vez mayor de conexiones maliciosas y permiten además bloquear conexiones en función de su contenido;
 - La introducción de autoevaluaciones del cumplimiento ha ayudado a detectar aplicaciones y sitios web vulnerables que habían pasado desapercibidos y desarrollar planes de mitigación;
 - Se sigue implantando la autenticación de múltiples factores entre el personal de las Naciones Unidas. Se trata de la medida única más eficaz para proteger las cuentas del personal y la información de la Organización;
 - La capacidad global de detección y resolución de incidentes se ha ampliado y se ha reducido de forma importante el tiempo medio de detección y resolución de incidentes.

Cuadro 29C.2

Medida de la ejecución

2015	2016	2017	2018	2019
- Curso de concienciación sobre seguridad de la información obligatorio para todo el personal - Implantación de un sistema de detección de intrusiones	Actualización de cortafuegos y sistemas de filtrado de correo electrónico e Internet	Autoevaluaciones del cumplimiento para fortalecer la gestión de riesgos cibernéticos	Campaña de implantación de la autenticación de múltiples factores	- Capacidad global de respuesta a incidentes - Evaluación de la seguridad de la información de cinco misiones sobre el terreno

Resultados previstos para 2021**Resultado 1: información de mayor calidad, mejora del intercambio de datos y reducción del riesgo de incidentes de seguridad (resultado arrastrado de 2020)**

- 29C.28 El subprograma continuará la labor relacionada con la innovación tecnológica y la seguridad de la información, de conformidad con su mandato, y seguirá proporcionando nuevas tecnologías para ofrecer información de mayor calidad sobre operaciones, mejorar el intercambio de datos y reducir el riesgo de incidentes de seguridad, como se espera que demuestre la medida de la ejecución para 2021 que figura más abajo. Para 2020 se indica una medida de la ejecución aproximada, ya que la Asamblea General, en su resolución [74/251](#), aprobó una descripción del programa a nivel de los subprogramas compuesta únicamente de los objetivos que había aprobado en su resolución [71/6](#) y los entregables de 2020.

Cuadro 29C.3
Medida de la ejecución

2017	2018	2019	2020	2021
n. a.	Discusiones entre los departamentos clientes sobre el marco de gobernanza de la seguridad de la información	Determinación por los departamentos clientes de normas sobre los análisis y los sistemas y los datos de inteligencia institucional	Aprobación por los departamentos clientes de nuevas políticas y procedimientos; adopción por los departamentos clientes y los Estados Miembros de nuevas soluciones tecnológicas	Adopción por los departamentos clientes de la plataforma de inteligencia artificial conversacional

Abreviación: n. a., no se aplica.

Resultado 2: incorporación del uso de la inteligencia artificial (resultado nuevo)

- 29C.29 Los avances en inteligencia artificial crean oportunidades para explorar la introducción de tecnologías emergentes a fin de facilitar la labor de las Naciones Unidas. Una de esas tecnologías es el procesamiento de lenguajes naturales a través de interacciones de usuarios basadas en voz y texto. Para aprovechar los beneficios, el subprograma ha estado investigando, desarrollando e implementando soluciones en el ámbito del análisis conversacional.
- 29C.30 En 2020 el subprograma pondrá en marcha un servicio de ayuda basado en la inteligencia artificial dirigido al personal de la Secretaría y que incluirá diversas funciones, desde información básica sobre las Naciones Unidas y su personal directivo superior y los ODS hasta la gestión del correo electrónico y los calendarios. El servicio dispone de un sistema de aprendizaje contextual específico que le permite entender más eficazmente las conversaciones relacionadas con las Naciones Unidas. Cuenta con interfaces basadas tanto en la voz como en el texto.

Desafío interno y respuesta

- 29C.31 El desafío del subprograma era que la capacidad de interactuar con computadoras y sistemas era cada vez más compleja, debido a la creciente automatización del lugar de trabajo, donde se producen y utilizan cantidades enormes de datos e información. El desafío subyacente es que no existe una tecnología intuitiva y fácil de usar. Para ello, el subprograma introducirá el procesamiento del lenguaje natural para ayudar a la Organización a trasladar esas cargas del usuario a la computadora. Además de la ausencia de una curva de aprendizaje y de la eficacia de la interfaz conversacional, el tiempo dedicado a realizar una transacción suele reducirse, lo que contribuye a que el personal ahorre tiempo. Por último, también se fomenta la accesibilidad, en particular para usuarios con deficiencia visual, a través de la interfaz basada en la voz.
- 29C.32 En 2021 el subprograma pondrá el marco a disposición de las oficinas y los departamentos; se tratará de una interfaz estándar para todas las aplicaciones basadas en la tecnología de la información, los repositorios o los sitios web en la Secretaría, tanto internos como externos. Se incluyen los siguientes objetivos específicos:
- a) Se ofrecerá soporte íntegro para los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas;
 - b) Se ampliará la capa básica de procesamiento del lenguaje en el contexto de las Naciones Unidas para facilitar el uso del procesamiento del lenguaje natural de forma rápida y sencilla por parte de las oficinas y los departamentos;

- c) Se crearán interfaces adicionales para situaciones en misiones sobre el terreno o en otros lugares con conectividad o acceso a la tecnología limitados.

29C.33 Las ventajas evidentes de la inteligencia artificial conversacional hacen que sea probable que se convierta en un modo de interacción cada vez más generalizado en el mundo y en una función común, y hasta previsible, en un futuro próximo.

Progreso previsto hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución

29C.34 Se espera que esta labor contribuya a mantener y mejorar un espacio de trabajo digital innovador para las Naciones Unidas, como demostraría que la Secretaría incorporara, realizara plenamente y aprovechara el chatbot basado en inteligencia artificial y su tecnología subyacente y que el servicio se convirtiera en una iniciativa clave para fomentar la inteligencia artificial conversacional en la Secretaría. Mediante esta labor la funcionalidad de inteligencia artificial conversacional mejorará el uso de las aplicaciones informáticas existentes.

Cuadro 29C.4

Medida de la ejecución

2017	2018	2019	2020	2021
- Familiarización con tecnologías emergentes en el ámbito del procesamiento del lenguaje natural - Desarrollo de la capacidad	Investigación y desarrollo de módulos básicos para procesamiento del lenguaje natural	- Desarrollo de las capacidades de procesamiento del lenguaje relacionado con el contexto de las Naciones Unidas - Desarrollo de un prototipo de chatbot basado en inteligencia artificial, Alba	- Puesta en marcha de la inteligencia artificial conversacional - Desarrollo de funciones específicas para oficinas y departamentos	- Pleno aprovechamiento de los beneficios de la inteligencia artificial conversacional - Las aplicaciones pueden incluir capacidades de inteligencia artificial conversacional en aplicaciones

Entregables

29C.35 En el cuadro 29C.5 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2019-2021 que contribuyeron y se prevé que contribuirán al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro 29C.5

Subprograma 1: entregables del período 2019-2021, por categoría y subcategoría

Categoría y subcategoría

E. Entregables facilitadores

Tecnología de la información y las comunicaciones: formulación, actualización e institucionalización de políticas y normas de gestión de la TIC y la información; marco de arquitectura institucional y mecanismo de supervisión del cumplimiento; análisis y orientaciones sobre innovación para la supervisión y la rendición de cuentas; análisis y soluciones tecnológicas de vanguardia accesibles para todas las entidades de la Secretaría y los Estados Miembros; soluciones tecnológicas replicables proporcionadas a través de los Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas y mecanismos similares, y aprovechamiento de los beneficios de la inteligencia artificial conversacional; asesoramiento experto a los proveedores de servicios de TIC sobre gestión de la información; políticas y procedimientos para impulsar la privacidad de los datos y mecanismos de supervisión de la adhesión a los principios relativos a esa privacidad; plan de recuperación en casos de desastre para sistemas críticos; y marcos de seguridad de la información en todas las entidades de la Secretaría que incluyen un documento marco sobre seguridad de la información y evaluación de la seguridad de los sistemas y las entidades.

Subprograma 2

Apoyo a las operaciones

Objetivo

- 29C.36 El objetivo al que contribuye este subprograma es lograr una infraestructura optimizada para todas las entidades de las Naciones Unidas en la que se implementen de forma segura y fácil de entender las soluciones tecnológicas, los sistemas y las aplicaciones globales de la Organización.

Estrategia

- 29C.37 Para contribuir a lograr una infraestructura optimizada para todas las entidades de las Naciones Unidas, responder a las crisis y tomar decisiones a largo plazo de forma eficaz y aumentar la conciencia situacional en las operaciones sobre el terreno, el subprograma seguirá proporcionando una plataforma segura y centralizada a fin de recopilar datos prioritarios necesarios para adoptar decisiones críticas y presentará esa información de una forma fácil de entender que sea de ayuda para las salas de operaciones y las autoridades decisorias clave. La plataforma está diseñada para ser flexible y ofrecer funciones adicionales a medida que evolucione y se adapte a las futuras necesidades operacionales sobre el terreno. Se espera proporcionar así sistemáticamente a las autoridades decisorias información actualizada y correcta que permita mejorar la seguridad del personal uniformado y no uniformado de las Naciones Unidas y de las poblaciones civiles locales. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar, a raíz del despliegue de la plataforma en la Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en la República Centroafricana (MINUSCA), el registro mensual de 600 incidentes y más de 800 patrullas en promedio, visualizados por 364 usuarios de la plataforma, y la provisión de información operacional útil a responsables de gestionar crisis y autoridades decisorias.
- 29C.38 Con objeto de apoyar una Organización basada en datos, el subprograma seguirá ampliando el programa de análisis realizados por los propios usuarios y empoderará a las entidades de las Naciones Unidas para que produzcan sus propios productos analíticos localmente a fin de incrementar la transparencia e impulsar la adopción de decisiones en toda la Secretaría. Se proporcionan paneles de información que permiten visualizar el entorno de la TIC para fundamentar la adopción de decisiones. En apoyo de la estrategia ambiental del Departamento de Apoyo Operacional y con miras a incrementar la producción, el consumo y el seguimiento de los recursos escasos en las operaciones sobre el terreno, se recopilarán datos de diversas fuentes y se presentarán a la administración, a ingenieros y a consumidores. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar la prueba del sistema Unite FRIM de vigilancia a distancia de la infraestructura sobre el terreno llevada a cabo en la Fuerza Provisional de Seguridad de las Naciones Unidas para Abyei; el sistema cuenta con 11 paneles de información activos que recopilan datos clave y han permitido modificar conductas y mejorar la adopción de decisiones.
- 29C.39 Haciendo de la experiencia del cliente el núcleo de sus operaciones, el subprograma seguirá impulsando la prestación de apoyo y servicios en materia de TIC mediante un marco estándar de gestión de los servicios de tecnología de la información; seguirá elaborando un enfoque transversal del servicio de asistencia a los usuarios para las actividades de gestión de las relaciones con los clientes en la Secretaría; proporcionará asistencia de forma ininterrumpida para aplicaciones institucionales como Umoja, Inspira y Unite Mail; resolverá más rápido los incidentes y las solicitudes de servicio; y aumentará la satisfacción de los clientes y el tiempo útil de las aplicaciones. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar una mejora de los parámetros relacionados con el tiempo de resolución de incidentes en la Sede de las Naciones Unidas y en las operaciones sobre el terreno.
- 29C.40 A fin de transformar y modernizar la forma de trabajar y colaborar de las Naciones Unidas, el subprograma seguirá implementando y actualizando sistemas e infraestructuras para permitir que la Secretaría y los Estados Miembros realicen eficazmente su labor básica y produzcan los entregables de la Organización. El despliegue de SharePoint Online, Teams y OneDrive ofrece a los usuarios una plataforma única para reunirse, compartir archivos y colaborar, lo cual está cambiando ya la

forma de trabajar y comunicar de la Organización, interna y externamente. Se debe seguir trabajando para incorporar flexibilidad en la infraestructura subyacente a fin de incrementar o reducir y redistribuir la capacidad donde más se necesite en distintos husos horarios y apoyar la continuidad de las operaciones críticas. Esta labor permitirá celebrar reuniones intergubernamentales complejas y disponer de capacidades de acceso remoto, redacción de actas literales, traducción, interpretación, transmisión y transmisión web, que serán soluciones institucionales administradas a nivel local. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar la facilitación de acuerdos de trabajo flexible y a distancia para 56.000 usuarios de las Naciones Unidas, incluidos miembros del personal de las operaciones sobre el terreno, en situaciones de normalidad y de crisis, y el lugar primordial dado a la TIC en el plan de continuidad de las operaciones de la Organización.

- 29C.41 Para modernizar la infraestructura de la Organización a fin de permitir a las entidades configurar y desarrollar soluciones de forma segura, gestionada e interoperable, el subprograma transformará el centro de datos de la iniciativa Una ONU en una instalación híbrida de alojamiento para la Organización que combine capacidades locales con servicios de alojamiento en la nube proporcionados por dos proveedores comerciales. Se espera que esta labor contribuya a lograr una mayor escalabilidad y flexibilidad, economías de escala y la capacidad de proporcionar rápidamente nuevos servicios, actualizaciones y mejoras de seguridad. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar la migración de aplicaciones clave como el sistema de declaración de intereses financieros, 20 aplicaciones del Departamento de Seguridad, el conjunto de productos gMeets para el Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, el sistema de gestión de donaciones para la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios y muchas más, lo que ha reducido el capital de infraestructura y los costos de mantenimiento.

Ejecución del programa en 2019, comparada con el resultado previsto

- 29C.42 Uno de los resultados previstos para 2019, a saber, mayor capacidad de la Secretaría para proporcionar apoyo mundial las 24 horas a las aplicaciones institucionales que resulte en una solución más rápida de los incidentes y un aumento de la satisfacción de los clientes, que figura en el informe del Secretario General titulado “Cambiar el paradigma de la gestión en las Naciones Unidas: implementar una nueva estructura de gestión para aumentar la eficacia y fortalecer la rendición de cuentas” ([A/72/492/Add.2](#)), se logró, como demuestra el hecho de que el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios recibió en promedio un 93 % de comentarios positivos, frente a la meta del 76 % para el bienio 2018-2019, resolvió 185.000 solicitudes de servicio al año y redujo el tiempo de resolución de las solicitudes de servicio. Se hace un seguimiento constante del desempeño mediante informes continuos y periódicos basados en datos y que tienen en consideración la disponibilidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

Ejecución del programa en 2019: puesta en marcha de la plataforma tecnológica de conciencia situacional Unite Aware

- 29C.43 Los Secretarios Generales Adjuntos de Apoyo a las Actividades sobre el Terreno y de Operaciones de Mantenimiento de la Paz aprobaron en febrero de 2017 la propuesta de establecer un programa de trabajo sobre conciencia situacional. La propuesta subrayaba la necesidad de adoptar un enfoque integral para estructurar y administrar mejor el ciclo de la información en las operaciones sobre el terreno y ampliar al máximo el uso de la tecnología para facilitar tanto la respuesta a las crisis a corto plazo como la adopción de decisiones a más largo plazo. En su primera semana en el cargo, el Secretario General destacó la importancia de mejorar el flujo integrado de información, la coordinación de la conciencia situacional y la respuesta a las crisis para lograr unas Naciones Unidas más eficaces y eficientes. Unite Aware es una plataforma tecnológica diseñada para proporcionar a las operaciones de paz de las Naciones Unidas un enfoque coherente e integral de la conciencia situacional y el análisis de la información. La plataforma Unite Aware unifica las tecnologías

empleadas para recabar y gestionar un amplio espectro de datos y fuentes de información de forma segura y ofrece esa información a autoridades decisorias uniformadas y no uniformadas mediante instrumentos de visualización, análisis y presentación de informes. Gracias al enfoque integral se han desarrollado una plataforma tecnológica y procesos conexos coherentes e intuitivos que forman parte del proyecto piloto completado en la MINUSCA en 2019. La plataforma permite gestionar eficazmente el ciclo de la información en operaciones sobre el terreno y proporciona a los componentes de las misiones información oportuna y relevante para apoyar la respuesta a las crisis y la adopción de decisiones a más largo plazo. Con la puesta en marcha de Unite Aware, se dispondrá de los elementos básicos que permitirán adoptar decisiones basadas en datos y realizar operaciones basadas en información en el ámbito del mantenimiento de la paz de las Naciones Unidas. En el primer trimestre de 2020 se inició el despliegue en tres operaciones de paz adicionales. La experiencia del subprograma en la provisión de soluciones tecnológicas adecuadas sobre la base de requisitos definidos en relación con la infraestructura y las plataformas institucionales permite proporcionar soluciones integradas que tienen efectos positivos en la ejecución de los mandatos.

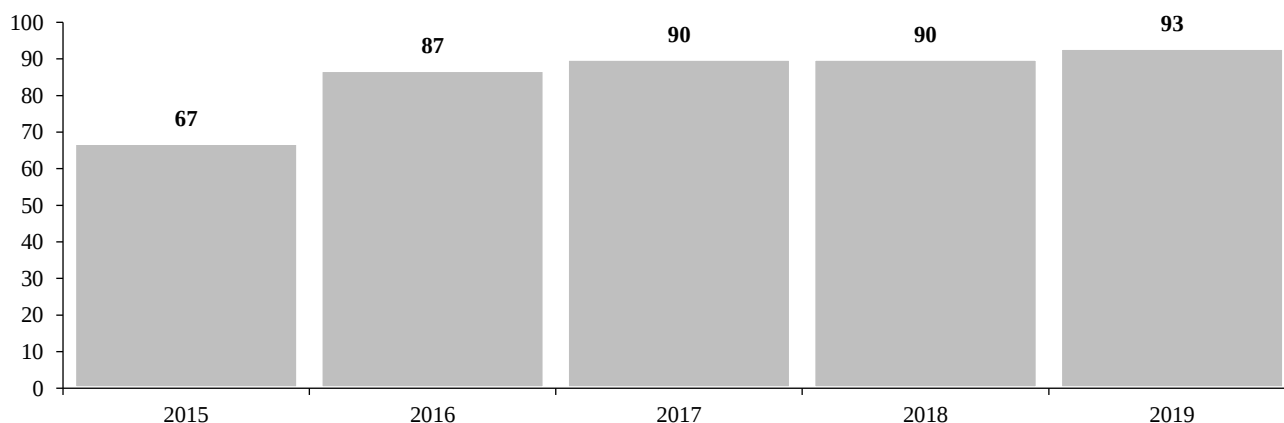
Progreso hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución

- 29C.44 Esta labor contribuyó a desarrollar, gestionar, supervisar y optimizar la infraestructura en la que se implementan de forma segura y fácil de entender las soluciones tecnológicas, los sistemas y las aplicaciones globales de la Organización. El subprograma configuró e implementó, de forma segura y fácil de entender, productos y herramientas que dotan al cliente de movilidad y flexibilidad y le permiten disfrutar de una experiencia digital óptima, puso en marcha mecanismos y procedimientos que garantizan la máxima satisfacción del cliente, desarrolló estrategias de inteligencia institucional, a las que proporcionó soporte, para facilitar los análisis realizados por los propios usuarios y apoyó su implementación, y ofreció soluciones tecnológicas específicas para el trabajo sobre el terreno, como demuestran los progresos realizados gracias a Unite Aware que, mediante la recopilación y validación de diversas fuentes de información de forma segura, proporcionará productos que incrementarán la conciencia situacional y permitirán la adopción de decisiones. Se ha aplicado una seguridad de la información robusta y se han implementado un modelo de apoyo y un sistema de aprendizaje para promover la sostenibilidad y una utilización coherente. El enfoque integral adoptado ha permitido lograr en la MINUSCA un ciclo de la información gestionado asignando derechos sobre los datos sensibles e imponiendo un control estricto sobre su acceso, lo que ha aumentado la confianza en el sistema de intercambio de información. Los componentes de las misiones pueden acceder ahora fácilmente a grandes cantidades de datos relevantes y oportunos que no se refieren necesariamente a su esfera de trabajo. Los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios han demostrado un aumento constante de los servicios prestados y los incidentes resueltos.

Figura 29C.I

Medida de la ejecución: tasa de satisfacción de los clientes con los servicios prestados

(En porcentaje)



Resultados previstos para 2021

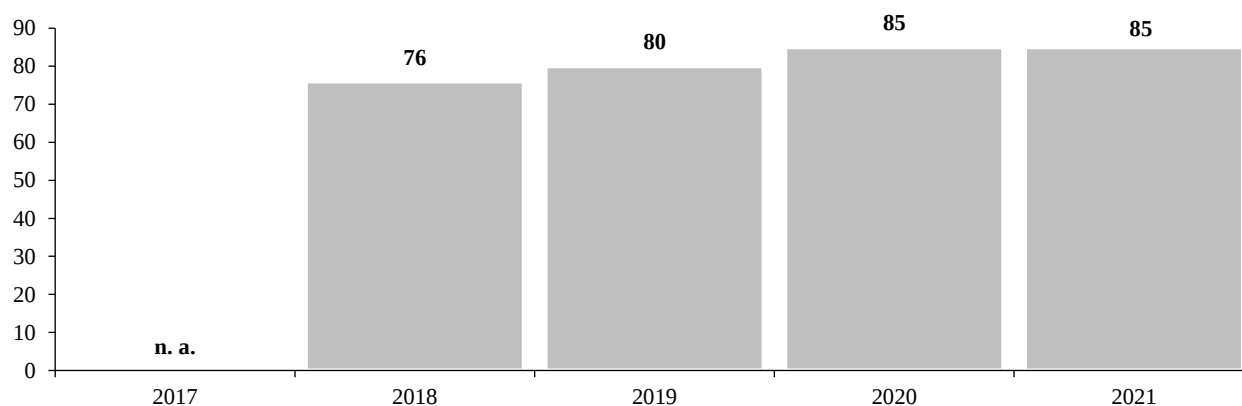
Resultado 1: tecnología para lograr unas Naciones Unidas conectadas (resultado arrastrado de 2020)

- 29C.45 El subprograma continuará la labor relacionada con las herramientas de colaboración, de conformidad con su mandato, y seguirá prestando apoyo a las operaciones y ampliando los servicios para mejorar la capacidad del personal de comunicarse y colaborar entre departamentos, oficinas y misiones, como se espera que demuestre la medida de la ejecución para 2021 que figura más abajo. Para 2020 se indica una medida de la ejecución aproximada, ya que la Asamblea General, en su resolución [74/251](#), aprobó una descripción del programa a nivel de los subprogramas compuesta únicamente de los objetivos que había aprobado en su resolución [71/6](#) y los entregables de 2020.

Figura 29C.II

Medida de la ejecución: satisfacción de los clientes

(En porcentaje)



Abreviación: n. a., no se aplica.

Resultado 2: mejora de la colaboración (resultado nuevo)

- 29C.46 El subprograma está trabajando para mejorar la capacidad del personal de comunicarse y colaborar entre departamentos, oficinas y misiones. Del mismo modo, el personal y las dependencias locales podrán producir sus propios productos de inteligencia institucional, facilitando así la adopción de decisiones de forma descentralizada y local. El resultado, si se logra, se demostrará manteniendo el elevado porcentaje de satisfacción de los clientes durante 2021. Como referencia, la satisfacción de los clientes aumentó del 76 % en 2018 al 93 % en 2019. El resultado, si se logra, demostrará niveles elevados y continuos de servicio durante 2021 para alcanzar colectivamente el objetivo.

Desafío interno y respuesta

- 29C.47 El desafío para el subprograma era que, tras la introducción de Unite Workspace, faltaban herramientas que impulsaran y fomentaran la colaboración en la Secretaría y entre la Secretaría y el sistema de organizaciones de las Naciones Unidas. Para ello, el subprograma seguirá trabajando con entidades ajenas a la Secretaría de las Naciones Unidas para desarrollar la infraestructura y las políticas necesarias a fin de facilitar una cooperación más extensa.

Progreso previsto hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución

- 29C.48 Se espera que esta labor contribuya a mantener la satisfacción de los clientes en un nivel superior al 90 % esperado, como demostraría una elevada calidad del servicio de forma continua durante 2021. El porcentaje alcanzó el nivel esperado y aumentó del 76 % en 2018 al 93 % en 2019.

Cuadro 29C.6
Medida de la ejecución

2017	2018	2019	2020	2021
Las prioridades del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios evolucionaron para incrementar la eficacia de las operaciones de apoyo y mejorar constantemente, por ejemplo mediante la automatización, como en las páginas de contacto “Contact Us” de los portales de Inspira y del Departamento de Seguridad, lo que permitió reducir en un 50 % las solicitudes de servicios	La continua prioridad dada a la eficacia y la automatización redujo en un 66 % el tiempo de resolución de casos relacionados con las aplicaciones para las que se presta soporte; en el caso de Umoja, Inspira y Unite Mail, que representan el 69 % de las solicitudes de servicio, el tiempo promedio de resolución fue de solo tres horas	El Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios siguió consolidando el nivel 1 del servicio de asistencia a los usuarios; el tiempo de resolución de incidentes se redujo en más de un 50 %; y el Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios logró un récord de satisfacción media de los clientes, con un 93 %	La estrategia del Servicio Unite de Asistencia a los Usuarios se centrará en seguir normalizando procesos y mejorando la experiencia de los clientes; la implementación de un nuevo programa informático que permitirá que los portales de clientes y la inteligencia artificial ofrezcan soluciones en tiempo real hará que los usuarios puedan resolver rápidamente sus propios problemas	La implementación continua de nuevos programas informáticos y el desarrollo de funciones adicionales en los portales de clientes mejorarán la experiencia del cliente y reducirán el tiempo de resolución de incidentes

Entregables

29C.49 En el cuadro 29C.7 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2019-2021 que contribuyeron y se prevé que contribuirán al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro 29C.7

Subprograma 2: entregables del período 2019-2021, por categoría y subcategoría

Categoría y subcategoría	2019 Previstos	2019 Reales	2020 Previstos	2021 Previstos
A. Facilitación de procesos intergubernamentales y órganos de expertos				
Servicios de conferencias y de secretaría para reuniones (número de reuniones de tres horas)	26 910	31 515	32 460	33 434
Reuniones de órganos intergubernamentales y de expertos en la Sede	26 910	31 515	32 460	33 434
E. Entregables facilitadores				
Tecnología de la información y las comunicaciones: hardware e infraestructura; y software y aplicaciones.				

Subprograma 3 Soluciones institucionales

Objetivo

- 29C.50 El objetivo al que contribuye este subprograma es garantizar la ejecución eficaz y eficiente de los mandatos de las entidades de la Secretaría, en particular proporcionando soluciones de intercambio de conocimientos, sitios web y aplicaciones institucionales.

Estrategia

- 29C.51 Para contribuir a garantizar la ejecución eficaz y eficiente de los mandatos de las entidades de la Secretaría proporcionando aplicaciones institucionales, el subprograma mejorará la gestión de la identidad aprovechando la tecnología de computación en la nube, apoyará la integración de aplicaciones mediante un bus de servicio, actualizará iNeed, mantendrá Inspira y gestionará los sistemas de las Naciones Unidas de información sobre la seguridad. Se espera que esta labor contribuya a mejorar la gestión de los datos de identificación y las cuentas de usuarios, permita operar aplicaciones y equipos con una única identidad, siga automatizando los procesos de apoyo administrativo, acelere la contratación y fomente la disponibilidad de información para que los oficiales de seguridad desempeñen su misión de proteger al personal del sistema de las Naciones Unidas.
- 29C.52 El subprograma trabajará también con Umoja y las misiones de mantenimiento de la paz para desarrollar informes sobre dotación de efectivos, lo que se espera que permita calcular debidamente los reembolsos a los países que aportan contingentes y fuerzas de policía.
- 29C.53 El subprograma contribuirá al pilar de desarrollo de la iniciativa de reforma del Secretario General trabajando con oficinas y departamentos sustantivos. Se espera desarrollar así soluciones basadas en la tecnología de la información que apoyen los mandatos de los programas relacionados con los ODS. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar la implementación de la plataforma sobre el Pacto Mundial de Coordinación de la Lucha Antiterrorista de las Naciones Unidas y la solución sobre los compromisos voluntarios del sector privado, el mundo académico y la sociedad civil para aplicar los objetivos del Marco de Sendái para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030.
- 29C.54 Para garantizar la realización de sitios web y soluciones de intercambio de conocimientos que permitan al personal de la Secretaría ejecutar los mandatos de la Organización, el subprograma desarrollará sitios web públicos y soluciones de gestión de los conocimientos, a los que proporcionará soporte, e implementará herramientas y servicios de colaboración y comunicación. Se espera que esta labor mejore el intercambio de información con las partes interesadas de la Organización y la coordinación y la cooperación dentro y fuera de la Secretaría y en el sistema de las Naciones Unidas. Entre los resultados obtenidos en esta esfera, cabe mencionar el establecimiento de la plataforma Unite Web, que ayuda a crear y gestionar contenidos para sitios web de información pública que cumplan con las normas tecnológicas y las políticas de seguridad de la información y respeten la marca de las Naciones Unidas, el multilingüismo y las normas de accesibilidad.

Ejecución del programa en 2019, comparada con el resultado previsto

- 29C.55 Uno de los resultados previstos para 2019, a saber, aplicaciones institucionales que satisfagan las necesidades institucionales, reduciéndose así la necesidad de soluciones locales, lo que dé lugar a una disminución de los riesgos para la seguridad de la información, que figura en el informe del Secretario General titulado “Cambiar el paradigma de la gestión en las Naciones Unidas:

implementar una nueva estructura de gestión para aumentar la eficacia y fortalecer la rendición de cuentas” (A/72/492/Add.2), se logró, como demuestran los 24 servicios relativos a movimientos del personal que fueron automatizados y puestos a disposición por los centros de aplicaciones institucionales utilizando la plataforma iNeed en toda la Secretaría, frente a la meta de 12 para el bienio 2018-2019. La solución también mantiene informados a los miembros del personal sobre la evolución de sus procesos, lo que permite una tramitación oportuna de los expedientes, evita llamadas innecesarias a los oficiales de recursos humanos y aumenta la satisfacción de los clientes.

Ejecución del programa en 2019: soluciones integradas para prevenir la explotación y los abusos sexuales

- 29C.56 En apoyo de la estrategia del Secretario General para mejorar el enfoque aplicado a nivel de todo el sistema de las Naciones Unidas para prevenir la explotación y los abusos sexuales y responder a ellos (véase [ST/SGB/2003/13](#)), y en colaboración con la Oficina de la Coordinadora Especial para Mejorar la Respuesta de las Naciones Unidas a la Explotación y los Abusos Sexuales, el Departamento de Apoyo Operacional y el Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, el subprograma ha desarrollado e implementado varias aplicaciones a fin de incrementar la precisión en la presentación de informes, proporcionar apoyo a las víctimas y mejorar la verificación de antecedentes para detectar a personal de las Naciones Unidas despedido como consecuencia de una denuncia fundada de explotación y abusos sexuales o que haya renunciado durante una investigación por explotación y abusos sexuales.
- 29C.57 Tras la puesta en marcha en junio de 2018 de la herramienta ClearCheck de verificación de antecedentes en todo el sistema, el subprograma la integró en julio de 2019 en el sistema de contratación y gestión de talentos de la Secretaría, Inspira. La integración se ha hecho en el proceso de verificación de referencias, lo que ha permitido reducir las comunicaciones por correo electrónico y teléfono y ha simplificado y acelerado la verificación de antecedentes de los candidatos de forma segura.
- 29C.58 El subprograma implantó el sistema de seguimiento de la asistencia a víctimas de explotación y abusos sexuales en todas las misiones sobre el terreno; se trata de una base de datos central y una herramienta esencial para aplicar la Estrategia Amplia de las Naciones Unidas sobre la Asistencia y el Apoyo a las Víctimas de la Explotación y los Abusos Sexuales Cometidos por Personal de las Naciones Unidas y Personal Asociado (véase la resolución [62/214](#) de la Asamblea General). La base de datos comparte los controles de acceso y confidencialidad para lograr la coordinación en el sistema de las Naciones Unidas y será utilizada por numerosas entidades de las Naciones Unidas, lo que reducirá las duplicaciones. El sistema también permitirá al Secretario General informar a la Asamblea General con mayor precisión y puntualidad sobre las medidas de asistencia a las víctimas adoptadas por las Naciones Unidas, lo que proporcionará a los responsables de formular políticas un mayor entendimiento de la eficacia de los servicios y la capacidad para evaluar el desempeño en relación con el mandato de asistir a las víctimas.
- 29C.59 Por último, el subprograma puso en marcha la solución iReport, una plataforma segura en línea que permite realizar búsquedas y que se utiliza para recopilar y analizar informes resumidos sobre denuncias de explotación y abusos sexuales de las entidades participantes de las Naciones Unidas que tienen el mandato de informar de todas las denuncias recibidas. iReport hace un seguimiento casi en tiempo real del ciclo de vida de las denuncias de explotación y abusos sexuales y las investigaciones conexas y facilita la elaboración de informes trimestrales internos y externos sobre explotación y abusos sexuales que se deben presentar por mandato al Secretario General.

Progreso hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución

- 29C.60 Esta labor contribuyó a proporcionar aplicaciones institucionales, sitios web y soluciones de intercambio de conocimientos que permiten al personal de la Secretaría ejecutar los mandatos de la Organización y mejorar el enfoque aplicado a nivel de todo el sistema de las Naciones Unidas para prevenir la explotación y los abusos sexuales y responder a ellos, como demuestra la capacidad de

producir informes casi en tiempo real en vez de trimestralmente sobre datos relacionados con la explotación y los abusos sexuales, la comprobación de referencias en Inspira mediante la integración de ClearCheck y la mejora del seguimiento de casos y la respuesta y el apoyo a víctimas de explotación y abusos sexuales; prueba de ello es el resultado de 2019 que se ofrece en el cuadro 29C.8.

Cuadro 29C.8

Medida de la ejecución

2015	2016	2017	2018	2019
Se modifica el Sistema de Seguimiento de las Faltas de Conducta para mejorar la recopilación y el seguimiento de datos en misiones sobre el terreno	Se utiliza el Sistema de Seguimiento de las Faltas de Conducta	Se pone en marcha en Unite Web del sitio web público sobre prevención de la explotación y los abusos sexuales	Se pone en marcha de la aplicación ClearCheck para evitar volver a contratar a candidatos denunciados por explotación y abusos sexuales; se pone en marcha del sistema de seguimiento de la asistencia a las víctimas para apoyar la asistencia prestada por las Naciones Unidas a las víctimas	ClearCheck se integra en el módulo de verificación de referencias de Inspira; se pone en marcha del módulo de seguimiento de la explotación y los abusos sexuales iReport para hacer un seguimiento casi en tiempo real de las denuncias de explotación y abusos sexuales y producir informes trimestrales actualizados para el Secretario General

Resultados previstos para 2021**Resultado 1: acceso global a aplicaciones en cualquier momento y en cualquier lugar (resultado arrastrado de 2020)**

- 29C.61 El subprograma continuará la labor relacionada con las herramientas de colaboración, de conformidad con su mandato, y seguirá proporcionando soluciones institucionales comunes desarrolladas en plataformas estándar, alojadas en la nube y que cumplan los requisitos institucionales en materia de seguridad y arquitectura para mejorar el acceso a la información, la colaboración y las comunicaciones del personal desde cualquier emplazamiento y desde múltiples dispositivos, como se espera que demuestre la medida de la ejecución para 2021 que figura más abajo. Para 2020 se indica una medida de la ejecución aproximada, ya que la Asamblea General, en su resolución [74/251](#), aprobó una descripción del programa a nivel de los subprogramas compuesta únicamente de los objetivos que había aprobado en su resolución [71/6](#) y los entregables de 2020.

Cuadro 29C.9
Medida de la ejecución

2017	2018	2019	2020	2021
n. a.	Pocos miembros del personal tienen acceso a herramientas de colaboración y comunicación	Más miembros del personal utilizan de forma activa herramientas de colaboración y comunicación	Mayor porcentaje de los miembros del personal que utilizan de forma activa herramientas de colaboración y comunicación; mayor número de soluciones accesibles desde cualquier emplazamiento y desde múltiples dispositivos	Los miembros del personal utilizan herramientas de colaboración y comunicación en línea mientras trabajan a distancia o están de viaje por asuntos oficiales y para reuniones en línea

Abreviación: n. a., no se aplica.

Resultado 2: los asociados de las Naciones Unidas colaboran con la Organización desde cualquier dispositivo y desde cualquier emplazamiento (resultado nuevo)

- 29C.62 La Secretaría trabaja con entidades externas, como entidades del sistema de las Naciones Unidas, gobiernos, la industria, el mundo académico y la sociedad civil. Se necesita una solución de autenticación sólida para permitir esa colaboración, que incluye el acceso compartido a los recursos electrónicos de las Naciones Unidas. El subprograma ha sentado las bases para esta labor ofreciendo un mecanismo de autenticación fiable para personas y máquinas.

Desafío interno y respuesta

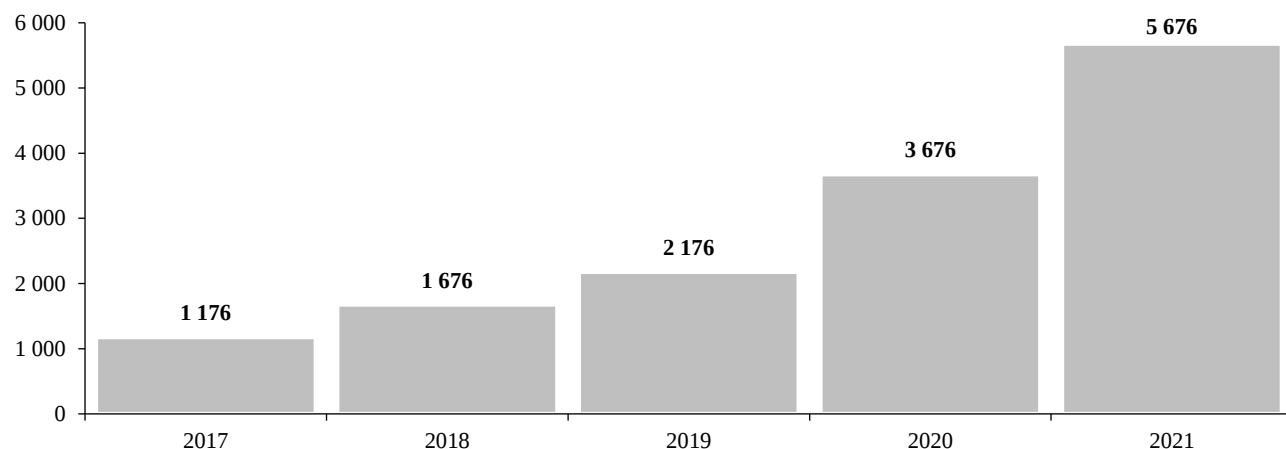
- 29C.63 El desafío del subprograma era utilizar la tecnología para gestionar los cambios y permitir el intercambio fluido pero seguro de información, la colaboración y el acceso a sistemas, tanto por la Secretaría como por los asociados de las Naciones Unidas y entre ellos, sin limitaciones geográficas o por el dispositivo utilizado. Por ello, el subprograma utilizará el principio de la autenticación y desarrollará y pondrá en marcha una solución para facilitar la colaboración en línea con asociados de las Naciones Unidas desde cualquier dispositivo y cualquier emplazamiento. La solución deberá ser segura y permitir el acceso solo a partes autorizadas sin tener que crear cuentas de usuario costosas para la Organización. Se aprovechará la tecnología de computación en la nube con funciones avanzadas, como la autenticación de múltiples factores, la recuperación de contraseñas por el propio usuario, el inicio único y la detección inteligente de ciberamenazas. Se hará hincapié en la automatización para aumentar la productividad y reducir los errores humanos.

Progreso previsto hacia el logro del objetivo y medida de la ejecución

- 29C.64 Se espera que esta labor contribuya a proporcionar aplicaciones institucionales, sitios web y soluciones de intercambio de conocimientos que permitan al personal de la Secretaría ejecutar los mandatos de la Organización y facilitar la colaboración en línea entre la Secretaría y partes externas, sin limitaciones geográficas o de equipo, como demostrarían cambios que permitieran un aumento más rápido del número de cuentas de colaboración externa de asociados autorizados de las Naciones Unidas para acceder a los recursos electrónicos de la Organización desde cualquier dispositivo y cualquier emplazamiento, como se recoge en la figura 29C.III.

Figura 29C.III

Medida de la ejecución: número de cuentas de colaboración externa de asociados autorizados de las Naciones Unidas



Entregables

29C.65 En el cuadro 29C.10 se enumeran, por categoría y subcategoría, todos los entregables del período 2019-2021 que contribuyeron y se prevé que contribuirán al logro del objetivo enunciado anteriormente.

Cuadro 29C.10

Subprograma 3: entregables del período 2019-2021, por categoría y subcategoría

Categoría y subcategoría

E. Entregables facilitadores

Tecnologías de la información y las comunicaciones: implementación de soluciones de colaboración y prestación de soporte; plataforma de gestión de contenidos web; soluciones de gestión de talentos y del desempeño; operaciones en Umoja, incluidas mejoras y soporte; mejoras en la gestión de las relaciones con los clientes y las soluciones de gestión de los servicios y prestación de soporte; soluciones sobre seguridad; soluciones programáticas específicas para la paz y la seguridad, los ODS y las TIC para el desarrollo; y servicios de datos y aplicaciones comunes utilizados en múltiples sistemas.

B. Propuestas de recursos relacionados y no relacionados con puestos para 2021

Sinopsis

29C.66 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021, incluido el desglose de los cambios en los recursos, según proceda, se reflejan en los cuadros 29C.11 a 29C.13.

Cuadro 29C.11

Recursos financieros

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

	2019 Gastos	2020 Consignación	Cambios					2021 Estimación (antes del ajuste)	2021 Estimación (después del ajuste)	
			Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje		Ajuste	
Puestos	24 197,2	24 501,6	—	—	—	—	—	24 501,6	626,6	25 128,2
Otros gastos de personal	1 428,9	1 744,4	—	—	—	—	—	1 744,4	33,1	1 777,5
Consultores	369,6	127,2	—	—	—	—	—	127,2	2,4	129,6
Viajes del personal	120,5	154,9	—	—	—	—	—	154,9	3,0	157,9
Servicios por contrata	15 844,7	10 614,4	—	—	15,3	15,3	0,1	10 629,7	201,9	10 831,6
Gastos generales de funcionamiento	9 196,7	9 758,0	—	—	2 037,4	2 037,4	20,9	11 795,4	224,0	12 019,4
Suministros y materiales	53,4	100,4	—	—	(9,7)	(9,7)	(9,7)	90,7	1,7	92,4
Mobiliario y equipo	2 785,6	2 183,0	—	—	(43,0)	(43,0)	(2,0)	2 140,0	40,7	2 180,7
Mejora de locales	9,3	775,9	—	—	—	—	—	775,9	14,7	790,6
Becas, donaciones y contribuciones	1,9	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Total	54 007,8	49 959,8	—	—	2 000,0	2 000,0	4,0	51 959,8	1 148,1	53 107,9

Cuadro 29C.12

Cambios en los puestos^a

	Número	Categoría
Aprobados para 2020	183	1 SSG, 1 D-2, 6 D-1, 16 P-5, 23 P-4, 36 P-3, 11 P-2/1, 16 SG (CP), 71 SG (OC) y 2 CL
Propuestos para 2021	183	1 SSG, 1 D-2, 6 D-1, 16 P-5, 23 P-4, 36 P-3, 11 P-2/1, 16 SG (CP), 71 SG (OC) y 2 CL

^a No se proponen cambios en los puestos para 2021.

Nota: En los cuadros y figuras se utilizan las siguientes abreviaciones: CL, contratación local; SG (CP), Cuadro de Servicios Generales (categoría principal); SG (OC), Cuadro de Servicios Generales (otras categorías); SSG: Subsecretario General.

Cuadro 29C.13
Recursos humanos

Categoría	Cambios					2021 Propuestos
	2020 Aprobados ^a	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	
Cuadro Orgánico y categorías superiores						
SSG	1	–	–	–	–	1
D-2	1	–	–	–	–	1
D-1	6	–	–	–	–	6
P-5	16	–	–	–	–	16
P-4	23	–	–	–	–	23
P-3	36	–	–	–	–	36
P-2/1	11	–	–	–	–	11
Subtotal	94	–	–	–	–	94
Cuadro de Servicios Generales						
Categoría principal	16	–	–	–	–	16
Otras categorías	71	–	–	–	–	71
Subtotal	87	–	–	–	–	87
Otros						
Contratación local	2	–	–	–	–	2
Subtotal	2	–	–	–	–	2
Total	183	–	–	–	–	183

^a Incluye dos puestos temporarios (1 P-4 y 1 P-2).

29C.67 En los cuadros 29C.14 a 29C.16 y en la figura 29C.IV se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos propuestos para 2021.

29C.68 Como se indica en el cuadro 29C.14 1), el total de recursos propuestos para 2021 asciende a 51.959.800 dólares antes del ajuste, lo que refleja un aumento neto de 2.000.000 de dólares respecto de la consignación para 2020. Los cambios en los recursos se derivan de otros cambios. El total de recursos propuesto permitiría un cumplimiento pleno, eficiente y eficaz de los mandatos.

Cuadro 29C.14
Evolución de los recursos financieros, por componente y subprograma

(En miles de dólares de los Estados Unidos)

1) Presupuesto ordinario

	2019 Gastos	2020 Consignación	Cambios				2021 Estimación (antes del ajuste)	2021 Estimación (después del ajuste)
			Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total		
A. Dirección y gestión ejecutivas	2 811,9	2 945,9	–	–	–	–	2 945,9	70,4 3 016,3

Parte VIII Servicios de apoyo comunes

	2019 Gastos	2020 Consignación	Cambios					2021 Estimación (antes del ajuste)	Ajuste	2021 Estimación (después del ajuste)
			Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje			
B. Programa de trabajo										
1. Estrategia e innovación tecnológica	12 535,1	10 147,2	–	–	–	–	–	10 147,2	252,1	10 399,3
2. Apoyo a las operaciones	22 989,8	21 776,9	–	–	2 000,0	2 000,0	9,2	23 776,9	506,4	24 283,3
3. Soluciones institucionales	15 671,0	15 089,8	–	–	–	–	–	15 089,8	319,2	15 409,0
Subtotal, B	51 195,9	47 013,9	–	–	2 000,0	2 000,0	4,2	49 013,9	1 077,7	50 091,6
Subtotal, 1	54 007,8	49 959,8	–	–	2 000,0	2 000,0	4,0	51 959,8	1 148,1	53 107,9

2) *Otros recursos prorrateados*

	2019 Gastos	2020 Estimación	2021 Estimación
A. Dirección y gestión ejecutivas	5,2	18 115,6	17 823,5
B. Programa de trabajo			
1. Estrategia e innovación tecnológica	3 173,1	3 506,2	3 507,1
2. Apoyo a las operaciones	38 595,5	42 896,3	43 263,4
3. Soluciones institucionales	14 411,0	15 331,5	16 800,2
Subtotal, 2	56 184,8	79 849,6	81 394,2

3) *Recursos extrapresupuestarios*

	2019 Gastos	2020 Estimación	2021 Estimación
A. Dirección y gestión ejecutivas	465,8	175,5	175,5
B. Programa de trabajo			
1. Estrategia e innovación tecnológica	3 538,8	2 753,5	1 824,7
2. Apoyo a las operaciones	24 442,8	38 014,7	38 014,7
3. Soluciones institucionales	6 393,8	6 189,5	6 189,5
Subtotal, 3	34 841,2	47 133,2	46 204,4
Total	145 033,8	176 942,6	180 706,5

Cuadro 29C.15

Evolución de los recursos humanos, por componente y subprograma

1) Presupuesto ordinario

	2020 Aprobados	Cambios				2021 Propuestos
		Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	
A. Dirección y gestión ejecutivas	17	–	–	–	–	17
B. Programa de trabajo						
1. Estrategia e innovación tecnológica	35	–	–	–	–	35
2. Apoyo a las operaciones	77	–	–	–	–	77
3. Soluciones institucionales	54	–	–	–	–	54
Subtotal, B	166	–	–	–	–	166
Subtotal, 1	183	–	–	–	–	183

2) Otros recursos prorrateados

	2020 Estimación	2021 Estimación
A. Dirección y gestión ejecutivas	–	–
B. Programa de trabajo		
1. Estrategia e innovación tecnológica	4	4
2. Apoyo a las operaciones	28	27
3. Soluciones institucionales	24	24
Subtotal, 2	56	55

3) Recursos extrapresupuestarios

	2020 Estimación	2021 Estimación
A. Dirección y gestión ejecutivas	–	–
B. Programa de trabajo		
1. Estrategia e innovación tecnológica	–	–
2. Apoyo a las operaciones	12	12
3. Soluciones institucionales	–	–
Subtotal, 3	12	12
Total	251	250

Cuadro 29C.16

Evolución de los recursos financieros y humanos, por categoría

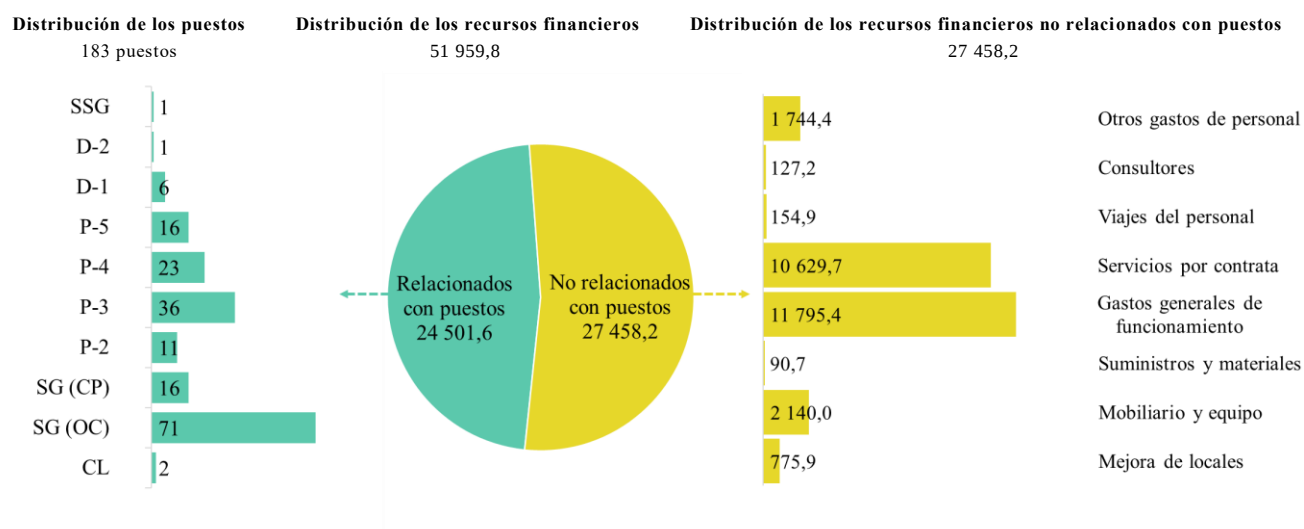
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios							2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos	24 197,2	24 501,6	—	—	—	—	—	24 501,6
No relacionados con puestos	29 810,6	25 458,2	—	—	2 000,0	2 000,0	7,9	27 458,2
Total	54 007,8	49 959,8	—	—	2 000,0	2 000,0	4,0	51 959,8
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		94	—	—	—	—	—	94
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		89	—	—	—	—	—	89
Total		183	—	—	—	—	—	183

Figura 29C.IV

Distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



Análisis de las diferencias, por componente y subprograma

Sinopsis de los cambios en los recursos

Otros cambios

29C.69 Como se indica en los cuadros 29C.14 1) y 29C.16, los cambios en los recursos en el subprograma 2, “Apoyo a las operaciones”, reflejan un aumento neto de 2.000.000 de dólares en la partida de recursos no relacionados con puestos en relación con los gastos generales de funcionamiento para reforzar la continuidad de las operaciones y la resiliencia operacional de la infraestructura y los servicios de TIC e incrementar la funcionalidad. El aumento propuesto incluye créditos para sufragar

lo siguiente: a) aumento de la resiliencia de la red subyacente segura del recinto de la Sede de las Naciones Unidas para ayudar al personal a trabajar de forma eficaz a distancia y en las instalaciones (1.000.200 dólares); b) aumento de la funcionalidad y el soporte necesarios para las mejoras técnicas a fin de proporcionar una plataforma de emisión y servicios de conferencias más estable y eficaz, y mayor funcionalidad de las herramientas de colaboración para apoyar a los departamentos, las oficinas y los órganos intergubernamentales en la Sede (933.800 dólares); y c) refuerzo de la infraestructura de servicios de información geoespacial que se necesita para ofrecer productos avanzados (66.000 dólares).

Otros recursos prorrateados y recursos extrapresupuestarios

- 29C.70 Como se indica en los cuadros 29C.14 2) y 3) y 29C.15 2) y 3), la Oficina recibe otros recursos prorrateados y recursos extrapresupuestarios que complementan los recursos del presupuesto ordinario y siguen siendo esenciales para el cumplimiento de sus mandatos.
- 29C.71 Como se indica en los cuadros 29C.14 2) y 29C.15 2), la Oficina recibe otros recursos prorrateados con cargo a la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz, incluidos puestos y plazas. Para 2021 los otros recursos prorrateados previstos ascienden a 81.394.200 dólares e incluyen 55 puestos. El aumento para 2021 con respecto a 2020 se debe principalmente a la transferencia de créditos para dos aplicaciones de TIC del presupuesto de la Base Logística de las Naciones Unidas a la cuenta de apoyo. Los otros recursos prorrateados representan el 45,0 % de los recursos totales de la Oficina.
- 29C.72 Como se indica en los cuadros 29C.14 3) y 29C.15 3), en 2021 se espera recibir los recursos extrapresupuestarios (contribuciones en efectivo) previstos, que ascienden a 46.204.400 dólares e incluyen 12 puestos, en apoyo de las actividades extrapresupuestarias. La disminución para 2021 con respecto a 2020 se debe principalmente a que no se espera recibir recursos extrapresupuestarios para los Laboratorios de Innovación Tecnológica de las Naciones Unidas en 2021. Los recursos extrapresupuestarios sufragarían el desarrollo de soluciones, los costos de operación y mantenimiento de la infraestructura de TIC, los centros de datos institucionales de Valencia (España) y Brindisi (Italia) y el servicio de asistencia a los usuarios, y el soporte para el Programa de las Naciones Unidas de Lucha contra los Viajes de Terroristas. Los recursos extrapresupuestarios representan el 25,6 % de los recursos totales de la Oficina.

Dirección y gestión ejecutivas

- 29C.73 En virtud de las resoluciones de la Asamblea General [69/262](#), [70/248](#) y [71/272 B](#), se reafirmó y fortaleció el liderazgo centralizado del Oficial Principal de Tecnología de la Información en cuanto a la seguridad de la información y a la dirección general y la realización de las actividades de TIC en la Organización. El Oficial Principal de Tecnología de la Información continuará proporcionando una dirección estratégica integral y un liderazgo centralizado para la elaboración y puesta en marcha de la TIC en toda la Organización y la planificación y coordinación de las actividades de TIC en toda la Secretaría, incluida la infraestructura y los sistemas institucionales, a fin de lograr la coherencia y la coordinación en materia de TIC en la labor de las Naciones Unidas y entre la Secretaría y los fondos, programas y organismos especializados de la Organización. La Oficina del Oficial Principal de Tecnología de la Información ayuda en la planificación estratégica y la gestión generales, coordina la labor de las dependencias orgánicas internas y sirve de enlace con los jefes de tecnología de la información y las comunicaciones de otros departamentos, oficinas y lugares de destino de las Naciones Unidas.
- 29C.74 De conformidad con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en particular la meta 12.6 de los ODS, en la que se alienta a las organizaciones a que incorporen la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes, y en cumplimiento del mandato transversal establecido en el párrafo 19 de la resolución [72/219](#) de la Asamblea General, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones está integrando prácticas de gestión ambiental en sus operaciones. En 2019, cabe destacar el aumento significativo de la prestación de servicios de videoconferencia, que contribuyó

a reducir los viajes y las repercusiones ambientales conexas. La Oficina también desarrolló para la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres una solución destinada a hacer un balance de los compromisos de las partes interesadas a fin de aplicar los objetivos del Marco de Sendái, movilizar esos compromisos y hacer un seguimiento de ellos. En 2021 la Oficina seguirá proporcionando a los departamentos y las oficinas soluciones en apoyo de la consecución de los ODS y continuará reduciendo la huella de la infraestructura en los centros de datos trasladándola a la nube y reduciendo así el impacto ambiental.

- 29C.75 En el cuadro 29C.17 se refleja información sobre el cumplimiento de los plazos de presentación de documentos y de reserva anticipada de pasajes de avión. A fin de mejorar el cumplimiento de la política de compra anticipada de pasajes de avión, se han puesto en práctica medidas de supervisión centralizadas y se publican informes mensuales que ofrecen visibilidad sobre el desempeño en materia de viajes. La Oficina seguirá fortaleciendo este proceso y abordará las causas profundas del incumplimiento para aumentar durante el ejercicio la tasa de cumplimiento de la política de compra anticipada de pasajes de avión.

Cuadro 29C.17

Tasa de cumplimiento

(En porcentaje)

	2019 Prevista	2019 Real	2020 Prevista	2021 Prevista
Presentación puntual de la documentación	100	100	100	100
Compra de pasajes de avión al menos 2 semanas antes del inicio del viaje	100	44,4	100	100

- 29C.76 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 2.945.900 dólares y no reflejan ningún cambio respecto de la consignación para 2020. En el cuadro 29C.18 y en la figura 29C.V se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos propuestos para 2021.

Cuadro 29C.18

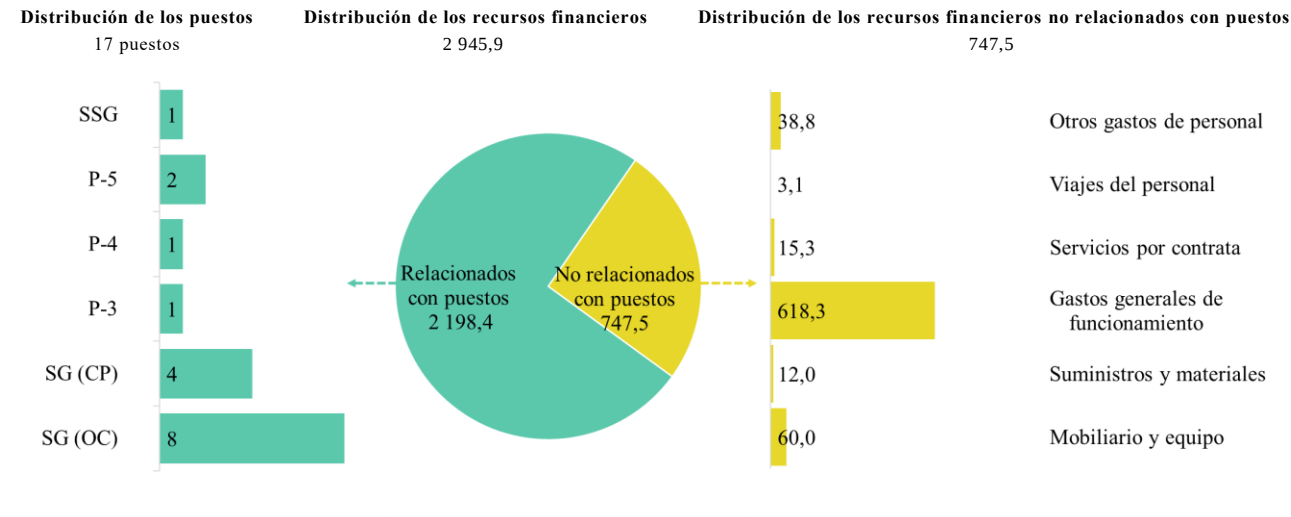
Dirección y gestión ejecutivas: evolución de los recursos financieros y humanos

(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios							2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos	1 977,0	2 198,4	—	—	—	—	—	2 198,4
No relacionados con puestos	834,9	747,5	—	—	—	—	—	747,5
Total	2 811,9	2 945,9	—	—	-	—	—	2 945,9
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		5	—	—	—	—	—	5
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		12	—	—	—	—	—	12
Total		17	—	—	-	—	—	17

Figura 29C.V
Dirección y gestión ejecutivas: distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)

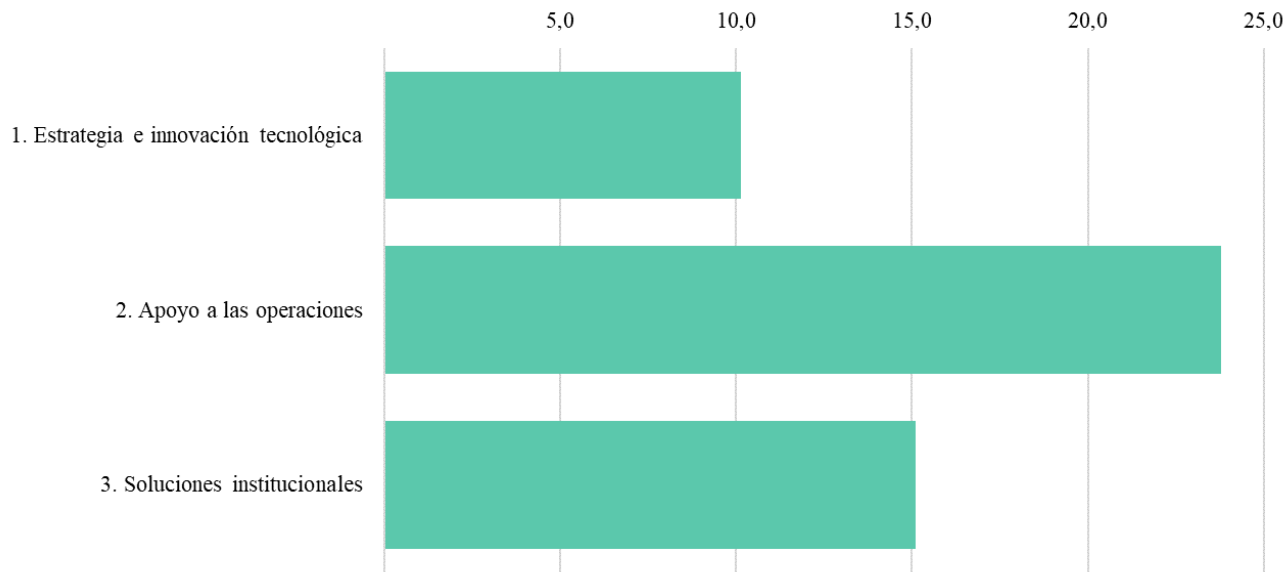


Programa de trabajo

29C.77 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 49.013.900 dólares y reflejan un aumento de 2.000.000 de dólares respecto de la consignación para 2020. El aumento propuesto de 2.000.000 de dólares se explica en el párrafo 29C.69. La distribución de los recursos por subprograma se indica en la figura 29C.VI.

Figura 29C.VI
Distribución de los recursos propuestos para 2021, por subprograma

(En millones de dólares de los Estados Unidos)



Subprograma 1 Estrategia e innovación tecnológica

29C.78 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 10.147.200 dólares y no reflejan ningún cambio respecto de la consignación para 2020. En el cuadro 29C.19 y en la figura 29C.VII se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos propuestos para 2021.

Cuadro 29C.19

Subprograma 1: evolución de los recursos financieros y humanos

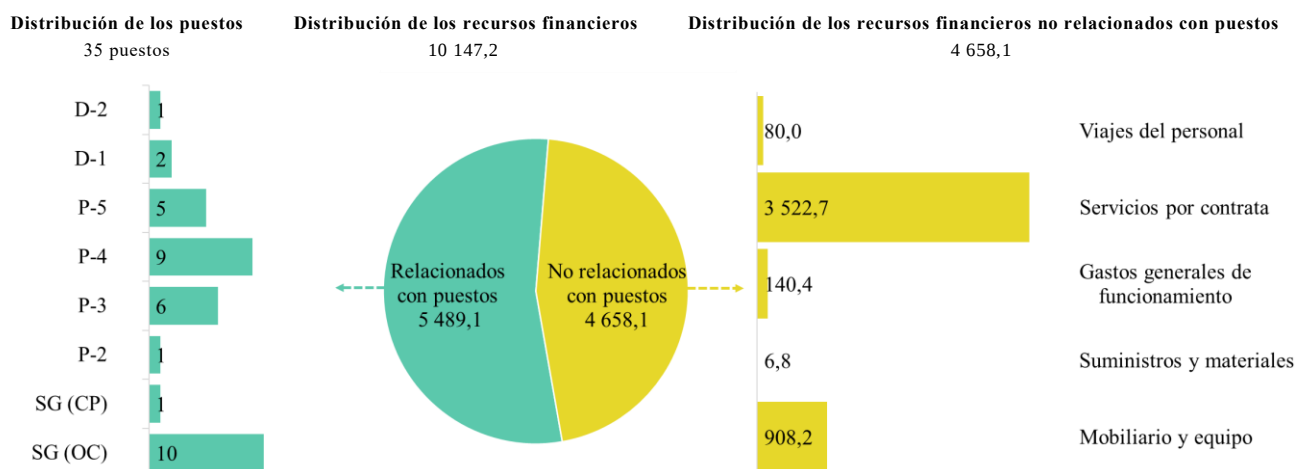
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios							2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos	5 598,0	5 489,1	—	—	—	—	—	5 489,1
No relacionados con puestos	6 937,1	4 658,1	—	—	—	—	—	4 658,1
Total	12 535,1	10 147,2	—	—	—	—	—	10 147,2
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		24	—	—	—	—	—	24
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		11	—	—	—	—	—	11
Total		35	—	—	—	—	—	35

Figura 29C.VII

Subprograma 1: distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



Subprograma 2

Apoyo a las operaciones

29C.79 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 23.776.900 dólares y reflejan un aumento neto de 2.000.000 de dólares respecto de la consignación para 2020. El aumento propuesto de 2.000.000 de dólares se explica en el párrafo 29C.69. En el cuadro 29C.20 y en la figura 29C.VIII se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos propuestos para 2021.

Cuadro 29C.20

Subprograma 2: evolución de los recursos financieros y humanos

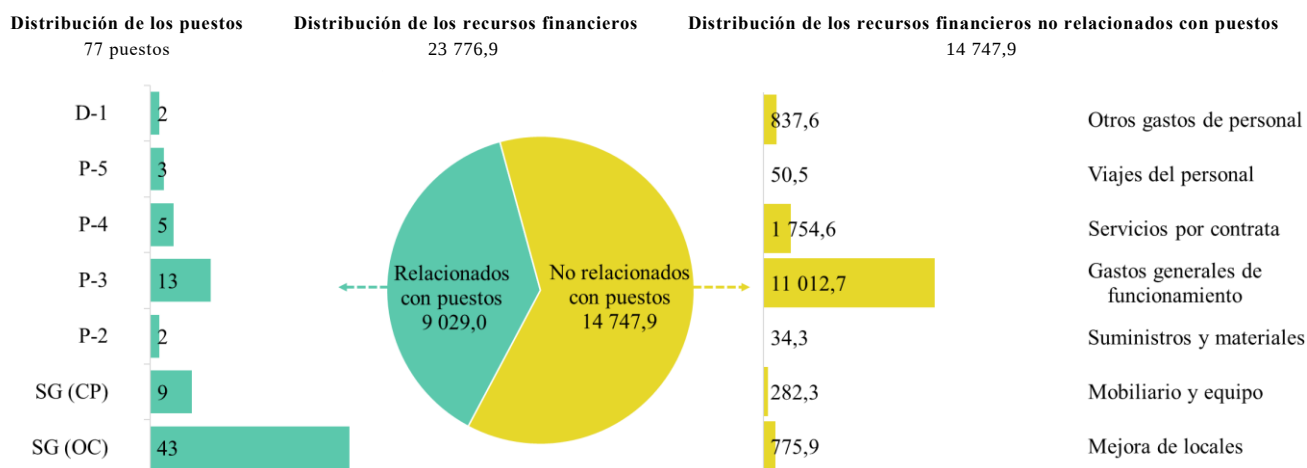
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios							2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos	8 679,2	9 029,0	—	—	—	—	—	9 029,0
No relacionados con puestos	14 310,6	12 747,9	—	—	2 000,0	2 000,0	15,7	14 747,9
Total	22 989,8	21 776,9	—	—	2 000,0	2 000,0	9,2	23 776,9
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		25	—	—	—	—	—	25
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		52	—	—	—	—	—	52
Total		77	—	—	—	—	—	77

Figura 29C.VIII

Subprograma 2: distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



Subprograma 3 Soluciones institucionales

29C.80 Los recursos del presupuesto ordinario que se proponen para 2021 ascienden a 15.089.800 dólares y no reflejan ningún cambio respecto de la consignación para 2020. En el cuadro 29C.21 y en la figura 29C.IX se reflejan detalles adicionales sobre la distribución de los recursos propuestos para 2021.

Cuadro 29C.21

Subprograma 3: evolución de los recursos financieros y humanos

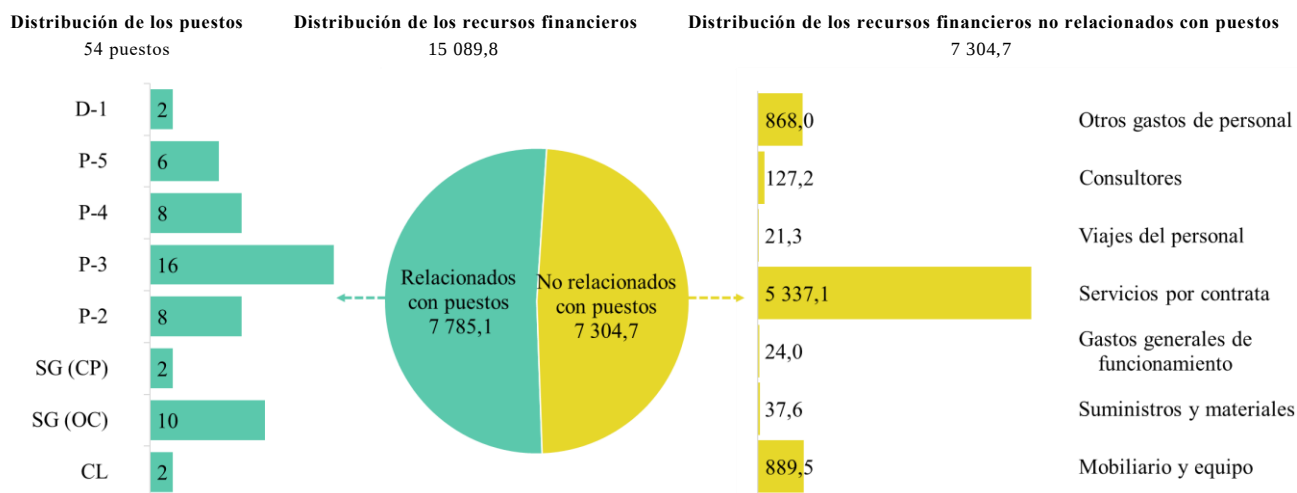
(Miles de dólares de los Estados Unidos/número de puestos)

	Cambios							2021 Estimación (antes del ajuste)
	2019 Gastos	2020 Consignación	Ajustes técnicos	Mandatos nuevos o ampliados	Otros	Total	Porcentaje	
Recursos financieros, por categoría principal de gastos								
Relacionados con puestos	7 942,2	7 785,1	—	—	—	—	—	7 785,1
No relacionados con puestos	7 728,0	7 304,7	—	—	—	—	—	7 304,7
Total	15 671,0	15 089,8	—	—	—	—	—	15 089,8
Recursos humanos, por categoría								
Cuadro Orgánico y categorías superiores		40	—	—	—	—	—	40
Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos		14	—	—	—	—	—	14
Total		54	—	—	—	—	—	54

Figura 29C.IX

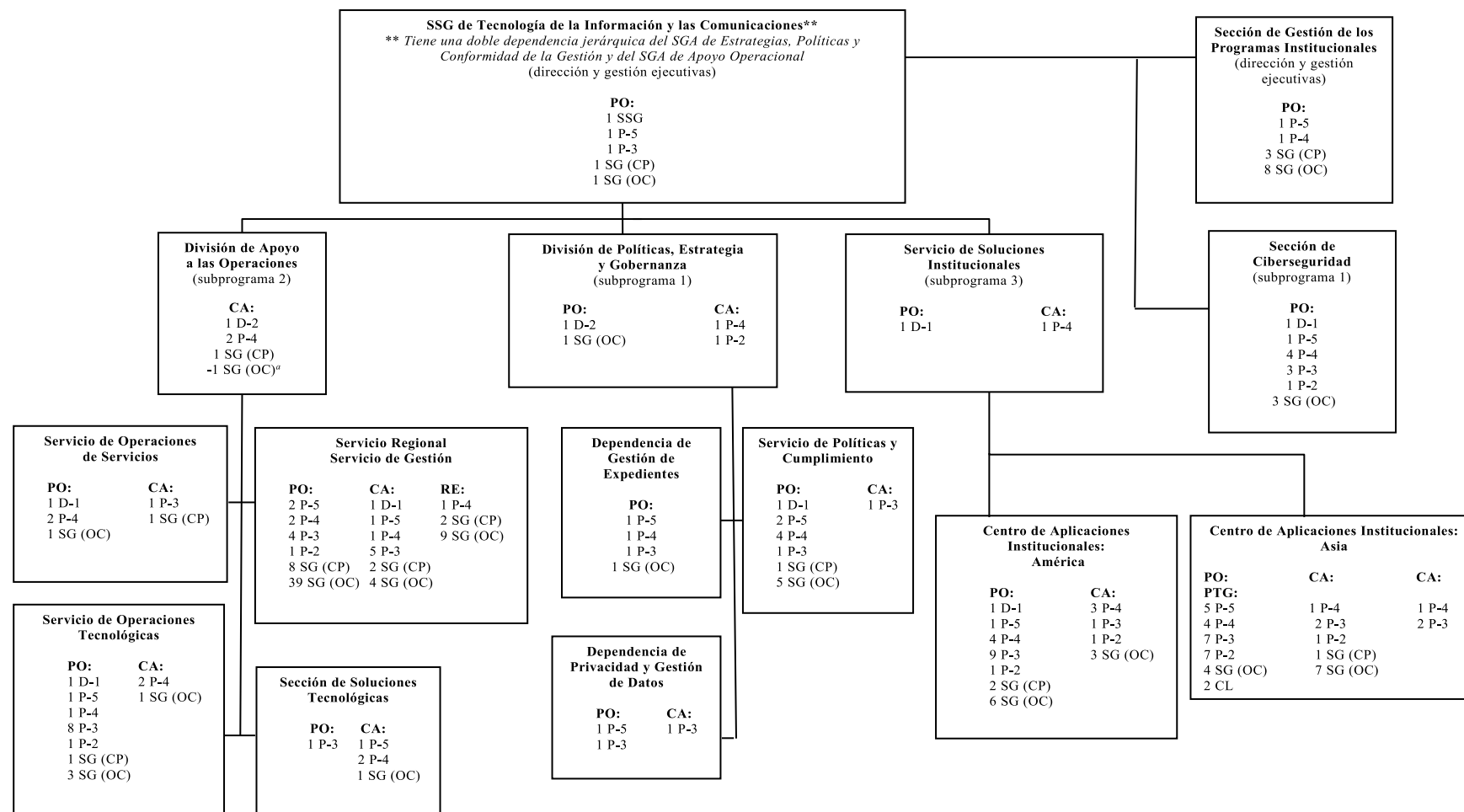
Subprograma 3: distribución de los recursos propuestos para 2021 (antes del ajuste)

(Número de puestos/miles de dólares de los Estados Unidos)



Anexo I

Organigrama y distribución de los puestos para 2021



Abreviaciones: CA, cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz; CL, contratación local; PO, presupuesto ordinario; PTG, personal temporario general; RE, recursos extrapresupuestarios; SG (CP), Cuadro de Servicios Generales (categoría principal); SG (OC), Cuadro de Servicios Generales (otras categorías); SGA, Secretario General Adjunto; SSG, Subsecretario General.

^a Supresión (propuesta en el informe del Secretario General sobre el presupuesto de la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio de 2020 y el 30 de junio de 2021 ([A/74/743](#))).

Anexo II

Resumen de las medidas adoptadas para aplicar las recomendaciones pertinentes de los órganos de supervisión

Breve descripción de la recomendación

Medidas adoptadas para aplicar la recomendación

Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto

[A/74/7](#)

Viajes oficiales

La Comisión Consultiva recuerda que la Asamblea General ha expresado en varias ocasiones preocupación por la baja tasa de cumplimiento de la directriz normativa sobre compra anticipada de pasajes. La Comisión reitera que se necesitan más esfuerzos, en particular en las esferas en que es posible planificar mejor los viajes (párr. VIII.55).

A fin de mejorar el cumplimiento de la política de compra anticipada de pasajes de avión, se han puesto en práctica medidas de supervisión centralizadas y se publican informes mensuales que ofrecen visibilidad sobre el desempeño en materia de viajes. La Oficina seguirá fortaleciendo este proceso y abordará las causas profundas del incumplimiento para aumentar la tasa de cumplimiento de la compra anticipada de pasajes de avión durante el ejercicio.